



Affari Generali

PRISMA – Gestione Protocollo Informatico

Gestione dell'area Posta Elettronica Certificata

Manuale utente versione 4.0.0

Indice e Sommario

1 Premessa	3
1.1 Nota importante in caso di utilizzo di protocollo IMAP.....	3
2 Gestione Posta Elettronica Certificata (PEC)	3
2.1 Introduzione.....	4
2.2 Invio di documenti protocollati	4
2.2.1 Invio convocazione gara – oscuramento destinatari.....	7
2.2.2 Multiselezione dei destinatari.....	8
2.2.3 Gestione della scelta del tipo di ricevuta di consegna	8
2.3 Consultazione messaggio protocollato inviato e riferimenti.....	9
2.4 Gestione area di lavoro “Posta Elettronica Certificata”	13
2.5 Ricezione dei messaggi	16
2.5.1 “Stato” dei messaggi provenienti da interoperabilità.....	19
2.5.2 Cancellazione dei messaggi indesiderati.....	20
2.5.3 Invio della ricevuta con dati di protocollazione della PEC	21
2.6 Consultazione messaggio protocollato ricevuto e riferimenti	21
2.7 Verifica validità della firma su un documento protocollato da inviare e ricevuto da protocollare	26
2.8 Registrazione di messaggi da interoperabilità.....	29
3 Gestione multiPEC	31
3.1 Introduzione.....	31
3.2 MultiPEC per l’invio di documenti protocollati	31
3.3 MultiPEC per la ricezione dei messaggi	35

1 Premessa

Il manuale è scritto con l'obiettivo di fornire una panoramica sull'utilizzo ed il funzionamento del servizio di gestione dei messaggi inviati e ricevuti tramite posta elettronica dal sistema informatico di protocollo nell'ottica di una gestione efficace dell'apertura e dell'interconnessione.

Ha una struttura suddivisa in titoli che trattano i macroargomenti delle funzionalità principali e paragrafi che sviluppano un argomento specifico in una forma coordinata per quanto possibile, semplice.

Si rivolge prevalentemente a tutti gli operatori che gestiscono o vogliono approfondire la funzionalità del servizio di posta elettronica del sistema informatico di protocollo, come strumento di interconnessione.

Eventuali approfondimenti tecnici e normativi piuttosto che operazioni di parametrizzazione sono indicati nelle note a piè di pagina.

1.1 Nota importante in caso di utilizzo di protocollo IMAP

Nel caso lo scarico dei messaggi dalla casella certificata sia stato gestito con protocollo IMAP, nella gestione web della casella stessa vengono create alcune cartelle, tra cui una denominata "MESSAGGI NON PROCESSATI": all'interno vengono convogliati i messaggi giunti in casella che l'automatismo di scarico e processazione non riesce a gestire in automatico, ad esempio perché non conformi. E' necessario che i dipendenti dell'Ente identificati come responsabili della posta in arrivo sulla casella controllino periodicamente la cartella "MESSAGGI NON PROCESSATI" per verificare che non contenga messaggi e, nel caso ne contenga, valutare se procedere ad una protocollazione manuale od aprire una richiesta di assistenza per verificare le motivazioni della mancata processazione.

2 Gestione Posta Elettronica Certificata (PEC)

Allo scopo di realizzare l'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico gestiti dalle PA, che consentano lo scambio di documenti elettronici sia con altre amministrazioni sia con cittadini ed imprese, l'infrastruttura di posta elettronica certificata è il canale di comunicazione comune prescelto che consente la trasmissione telematica dei documenti (si consulti il quadro normativo di riferimento per la gestione elettronica delle attività amministrative).

Generalmente, le comunicazioni tra Enti dotati di sistemi di protocollo interoperabili avvengono:

- via PEC istituzionale o di servizio integrata con il sistema di protocollo e in particolare il messaggio contiene il file *Segnatura.xml*, conforme¹, che permette di rendere interoperabili i sistemi di protocollo informatico dei due Enti e in questo caso la "protocollazione/classificazione" viene effettuata dalle rispettive applicazioni di protocollo.
- attraverso l'utilizzo di un'applicazione web che invoca il servizio web per effettuare la protocollazione del documento in entrata, creato attraverso interfacce disponibili all'utente.

Allo stesso modo, Le comunicazioni fra cittadini/associazioni/imprese (genericamente, altri soggetti) verso l'Ente possono avvenire utilizzando un'applicazione web e la PEC istituzionale dell'Ente per spedire una richiesta ad un ufficio dell'Ente. In tal caso la normativa non ha fissato regole precise, ma, ad esempio, a norma DocArea, l'applicazione deve garantire che il messaggio spedito contenga anche il file *Segnatura_Cittadino.xml*. Tale file, la cui struttura è analoga a quella di *Segnatura.xml*, permette all'applicativo di protocollo informatico dell'Ente di gestire la comunicazione del cittadino con le stesse modalità con cui viene gestita la comunicazione proveniente da un Ente

¹ La *segnatura informatica* è un documento XML strutturato nel modo previsto dalla Document Type Definition (DTD) allegata alla CIRCOLARE n. AIPA/CR/28, 7 maggio 2001 ovvero la sua versione più recente, ed avente un *root element* di tipo **<Segnatura>**

2.1 Introduzione

Il sistema informatico di protocollo *PRISMA*, opportunamente parametrizzato², integra servizi di invio e ricezione di messaggi di posta elettronica interfacciandosi automaticamente al dominio di posta elettronica certificata (PEC) predisposto dall'Ente (la Casella Istituzionale): solo gli utenti con privilegi appropriati avranno accesso alle funzione di invio e/o alla gestione della casella di posta collegata che il sistema applicativo propone nell'area di lavoro denominata "Posta Elettronica Certificata".

Sulla base delle regole tecniche riportate nell'allegato B della CIRCOLARE n. AIPA/CR/28 - 7 maggio 2001, il Sistema applicativo prevede in fase di invio la creazione del file Segnatura.xml dove vengono riportati gli estremi di protocollo del documento in partenza (numero, data-ora, codice registro), le informazioni relative all'identità del mittente (codice e denominazione AOO e Amministrazione mittente) e quelle relative ai destinatari (nel caso di altra Amministrazione, i cui dati sono pubblicati sull'indice delle PA - www.indicepa.gov.it codice e denominazione AOO e Amministrazione), in fase di scarico la processazione dei messaggi in arrivo sulla casella istituzionale, necessaria alla predisposizione della registrazione a protocollo del contenuto dei messaggi ricevuti.

Da evidenziare che l'invio di messaggi di posta elettronica certificata può essere indirizzato sia a destinatari di casella di PEC che a destinatari di casella di PE tradizionale. In entrambi i casi il sistema predispone un file di Segnatura.xml e lo allega al messaggio inviato. Analogamente in fase di ricezione, è previsto lo scarico nel sistema applicativo e la predisposizione semi-automatica o automatica alla registrazione a protocollo dei messaggi provenienti sia da caselle di posta elettronica certificate che da caselle di posta elettronica non certificate.

In definitiva, il Sistema informatico di protocollo, *PRISMA*, garantisce sia la gestione delle funzionalità di interoperabilità con i sistemi di protocollo di altre pubbliche amministrazioni dotate di casella di posta elettronica certificata sia la comunicazione con altri soggetti esterni, siano questi dotati di casella di posta elettronica certificata che di normale casella di posta elettronica tradizionale.

2.2 Invio di documenti protocollati

Per utilizzare la funzione di invio occorre che:

- la modalità (ossia, l'origine del documento da registrare a protocollo: arrivo/interno/partenza) sia impostata su "partenza";
- che alla registrazione a protocollo venga allegato il documento protocollato (per dettagli, consulta l'argomento del paragrafo 2.7);
- All'utente sia assegnato il privilegio appropriato.

Nella figura sottostante, viene riportata la schermata di registrazione a protocollo che attualmente è utilizzata nell'applicazione di protocollo. Dopo la registrazione, il sistema propone nel menù contestuale "funzionalità", la voce "Invia Pec" con cui è possibile gestire l'invio³ (figura 2).

Se necessario, l'utente può integrare i dati relativi agli indirizzi di posta elettronica dei destinatari, nonché specificare se tutti i destinatari riceveranno la comunicazione tramite posta elettronica (etichetta e-mail) o tramite sistema cartaceo (figura 2b).

² Brevemente, l'intervento sistemistico riguarda introduzione dei parametri del dominio di posta prescelto all'interno di files di configurazione dell'application web, l'impostazione da parametri della casella istituzionale

³ Tecnicamente, un messaggio protocollato, creato ed inviato da una AOO mittente è una struttura composita (si dice codificato come una struttura MIME, le cui body part corrispondono alle parti componenti), che aggrega diverse parti: 1) un documento informatico primario; b) un numero qualsiasi di documenti informatici allegati; 2) una segnatura informatica. In particolare, la segnatura informatica è contenuta in una body part avente nome Segnatura.xml. Tale body part contiene un documento XML strutturato nel modo previsto dalla Document Type Definition (DTD) allegata, ovvero la sua versione più recente, ed avente un root element di tipo <Segnatura>

Suggerimento

E' importante notare l'uso del pulsante SALVA, necessario perché i valori, eventualmente modificati e/o inseriti, vengano aggiornati

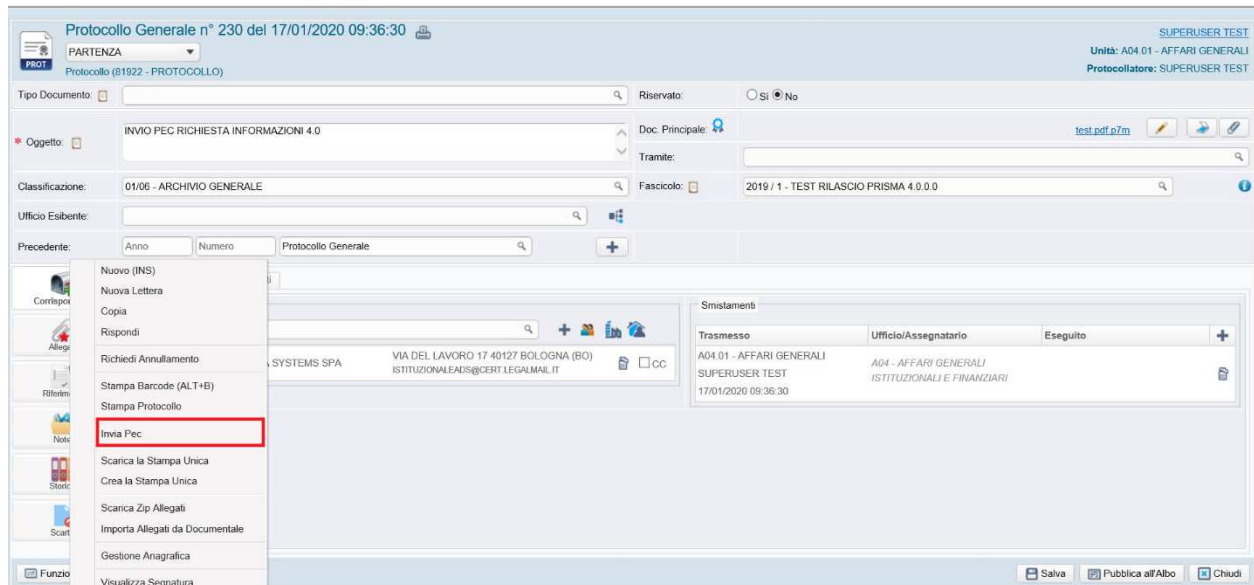


Figura 2 – la voce del menù Invia PEC

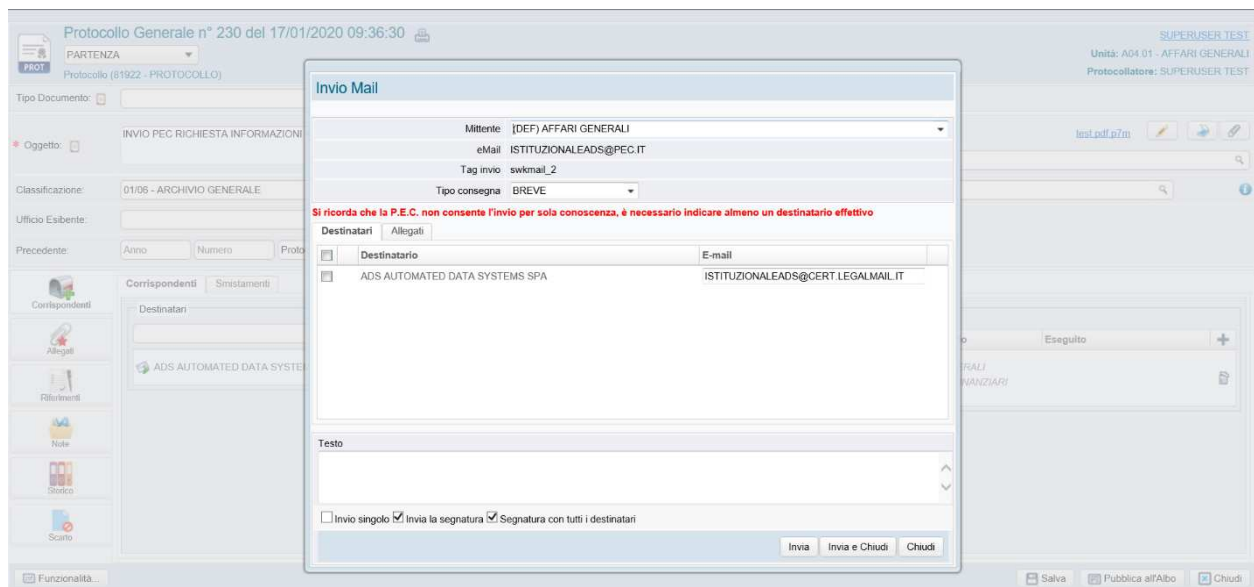


Figura 2b – Invio Mail



Figura 2c – Messaggio di conferma invio

Per visualizzare le informazioni di interoperabilità del messaggio inviato, il sistema propone sulla maschera di registrazione protocollo spedito una nuova sezione, denominata **“Invio PEC”** (figura 3). Tale maschera è aggiornata dinamicamente in base alle informazioni recuperate dall'applicativo che dialoga con il dominio di posta elettronica certificata predisposto dall'Ente (sarà necessario effettuare un refresh della pagina chiudendola e riaprendola). Nella pagina di controllo “Invio Pec” saranno visualizzati i dati relativi all'ultimo invio effettuato del documento, in termini di ricezione del messaggio di accettazione e dei messaggi di consegna sui singoli destinatari.

Protocollo Generale n° 230 del 17/01/2020 09:36:30

PARTENZA

Protocollo (81922 - PROTOCOLLO)

Tipo Documento: Riservato: ☐ Sì ☒ No

Oggetto: INVIO PEC RICHIESTA INFORMAZIONI 4.0 Doc. Principale: [testi.pdf.p7m](#)

Classificazione: 01/06 - ARCHIVIO GENERALE Fascicolo: 2019 / 1 - TEST RILASCIO PRISMA 4.0.0.0

Ufficio Esistente:

Precedente: Anno Numero Protocollo Generale

Corrispondenti Smistamenti

Destinatari

ADS AUTOMATED DATA SYSTEMS SPA VIA DEL LAVORO 17 40127 BOLOGNA (BO) ISTITUZIONALEADS@CERT.LEGALMAIL.IT

Smistamenti

Trasmesso	Ufficio/Assegnatario	Eseguito
A04 01 - AFFARI GENERALI SUPERUSER TEST 17/01/2020 09:36:30	A04 - AFFARI GENERALI ISTITUZIONALI E FINANZIARI	

Invio Pec

Salva Pubblica all'Albo Chiudi

Figura 3

Il sistema registra i messaggi di notifiche prodotti dal dominio di posta prescelto dal sistema mittente e ricevente (rispettivamente, accettazione e consegna) nonché i messaggi automatici di ritorno predisposti dal sistema informatico di protocollo ricevente secondo i dettami della CIRCOLARE n. AIPA/CR/28 - 7 maggio 2001.

Nel dettaglio, i dati registrati per ogni protocollo spedito da PEC sono:

- ❑ **Registrata accettazione:** registra l'esito dello scarico del messaggio di accettazione prodotto dalla casella istituzionale della propria Amministrazione all'atto dell'invio. In caso di esito positivo dell'invio a tutti i destinatari caratterizzati da indirizzo di casella di posta nella maschera della gestione invio, il campo risulterà spuntato se esito positivo.
- ❑ **Denominazione:** visualizza la denominazione dei destinatari
- ❑ **E-mail:** riporta l'indirizzo di casella di posta elettronica dei destinatari

- ❑ **Consegna:** registra l'esito dello scarico del messaggio di consegna prodotto dalla casella istituzionale del soggetto o Amministrazione destinatario, qualora questi siano dotati di casella PEC, all'atto dell'effettiva consegna. In caso di esito positivo dello scarico della consegna, il campo riporterà il valore 'SI'.
- ❑ **Mancata Consegna:** registra l'esito dello scarico del messaggio di consegna prodotto dalla casella istituzionale del soggetto o Amministrazione destinatario, qualora questi siano dotati di casella PEC, all'atto dell'effettiva consegna. In caso di esito negativo dello scarico della consegna, il campo riporterà il valore 'SI'.
- ❑ **Conferma ricezione**⁴: registra l'esito dello scarico del messaggio di Conferma, prodotto solo nel caso in cui il destinatario sia una Pubblica Amministrazione o altro Ente dotato di sistema di protocollo informatico integrato con la casella PEC cui è stata inviata la nostra registrazione di protocollo (avvenuta registrazione a protocollo). In caso di esito positivo dello scarico della conferma, il campo riporterà il valore 'SI'.
- ❑ **Notifica eccezione**⁵: registra l'esito dello scarico del messaggio di Eccezione, prodotto solo nel caso in cui il destinatario sia una Pubblica Amministrazione o altro Ente dotato di Sistema di Protocollo Informatico integrato con una casella PEC (risulta evidente che la notifica eccezione esclude la conferma ricezione del messaggio protocollato inviato). In caso di esito positivo dello scarico della eccezione, il campo riporterà il valore 'SI'.

Si precisa che la valorizzazione del campo con l'esito dello scarico dei messaggi di Consegna, Mancata Consegna, Conferma ricezione, Notifica Eccezione è prevista solo nel caso in cui il destinatario sia dotato di Sistema di Protocollo Informatico integrato con una casella PEC⁶.

Esistono altre due tipologie di messaggi di ritorno automatici che, devono essere prodotti durante la gestione dell'interoperabilità tra PA. Tali messaggi vengono prodotti dal sistema di protocollo informatico destinatario (ricevente) successivamente alla protocollazione del messaggio ricevuto e sono:

- **Aggiornamento di conferma**⁷, un messaggio che contiene una comunicazione di aggiornamento, riguardante un messaggio protocollato inviato in precedenza
- **Annullamento di protocollazione**, un messaggio che contiene la comunicazione di annullamento di una protocollazione in ingresso di un messaggio inviato in precedenza.

Tali messaggi automatici saranno visibili e consultabili nella sezione *"Elenco riferimenti"* del documento protocollato inviato (consulta il paragrafo 2.3).

2.2.1 Invio convocazione gara – oscuramento destinatari

In seguito a segnalazioni riguardanti la necessità che i destinatari di un invio di protocollo tramite PEC non vedano gli altri destinatari, è stata modificata la maschera di invio PEC dei documenti di protocollo, in modo da poter scegliere se inviare la segnatrice completa di tutti gli indirizzi dei destinatari di protocollo, o se inviare segnatrice che oscura ai singoli

⁴ Il messaggio di Conferma Ricezione viene prodotto dal Sistema di Protocollo del destinatario all'atto dell'avvenuta protocollazione del messaggio da noi inviato, e riporta gli estremi della segnatrice (codice Amministrazione, Codice AOO, Numero Registrazione, Data Registrazione)

⁵ Il messaggio di Eccezione viene prodotto dal Sistema di Protocollo del destinatario all'atto della protocollazione del messaggio da noi inviato, qualora non abbia ritenuto opportuno procedere alla protocollazione del messaggio stesso, e riporta il motivo della mancata registrazione. In particolare, l'eccezione può essere automatica, quando il sistema accerta che l'XML della segnatrice non è valido oppure manuale, a discrezione dell'utente che, motiva ed invia la mancata registrazione a protocollo del documento ricevuto

⁶ Il solo messaggio di Consegna può essere scaricato nel caso in cui il destinatario sia dotato di Casella PEC (cui abbiamo indirizzato l'invio della nostra registrazione di protocollo) non integrata con un Sistema di Protocollo Informatico. Nel caso in cui il destinatario indicato nella maschera Modalità Spedizione sia dotato di normale casella PE non certificata, non è prevista la produzione dei messaggi di Consegna, Conferma, Notifica Eccezione (i relativi campi di esito dello scarico non saranno mai valorizzati)

⁷ Il messaggio di Aggiornamento è previsto solo nel caso venga modificato l'oggetto della registrazione a protocollo

destinatari gli altri invitati: questo è possibile togliendo la spunta (che di default è spuntato) al campo “Segnatura con tutti i destinatari”.

2.2.2 Multiselezione dei destinatari

Si ricorda che per attivare l’effettivo invio tramite Posta Elettronica Certificata, è necessario che il check box accanto ad ogni indirizzo sia selezionato.

Nella maschera di invio PEC dei documenti protocollati è presente un campo che permette l’inserimento del testo della mail da inviare, in aggiunta alle altre informazioni obbligatorie. Il campo è identificato dall’etichetta “Testo” nella parte inferiore della maschera:

La compilazione del campo non è obbligatoria.

È presente in maschera il pulsante “Invia e Chiudi”, che permette di eseguire invii singoli senza la necessità di riaprire la maschera specifica, evidenziando quanto già spedito con l’operazione precedente. Si noti che la possibilità di firmare digitalmente l’allegato principale dalla maschera di protocollo viene disabilitata dopo la protocollazione del documento stesso.

2.2.3 Gestione della scelta del tipo di ricevuta di consegna

È presente la possibilità di gestire le diverse tipologie di ricevuta di consegna tecnologicamente disponibili. Come è noto, la ricevuta di avvenuta consegna è la ricevuta sottoscritta con la firma del gestore di Posta Elettronica Certificata del destinatario, emessa dal punto di consegna al mittente, nel momento in cui il messaggio è inserito nella casella di Posta Elettronica Certificata del destinatario.

Esistono al momento 3 diverse tipologie di ricevuta di avvenuta consegna:

Ricevuta Completa: costituita da un messaggio di posta elettronica inviato al mittente, il quale riporta in formato leggibile i dati di certificazione (mittente, destinatario, oggetto, data e ora di avvenuta consegna, codice identificativo del messaggio). Gli stessi dati sono inseriti all’interno di un file XML allegato alla ricevuta. Per le consegne relative ai destinatari primari del messaggio (che sono i destinatari diretti del messaggio diversi dai destinatari ricevuti in copia)

la ricevuta di avvenuta consegna contiene anche il messaggio originale, testo ed eventuali allegati. È questa la ricevuta impostata di default in Prisma, e l'unica disponibile nelle versioni precedenti dell'applicativo.

Ricevuta Breve: ha lo scopo di ridurre i flussi di trasmissione della Posta Elettronica Certificata, soprattutto in quei casi in cui la mole di documenti e di messaggi scambiati è molto consistente. Per questo, la Ricevuta Breve contiene il messaggio originale e gli hash crittografici degli eventuali allegati. Per permettere la verifica dei contenuti trasmessi, il mittente deve conservare gli originali non modificati degli allegati inseriti nel messaggio originale a cui gli hash fanno riferimento.

Ricevuta Sintetica: simile alla ricevuta completa, con la differenza che l'allegato contiene esclusivamente il file XML con i dati di certificazione descritti.

2.2.3.1 Impostazione parametrica dei tipi utilizzabili e del default

Sono presenti due parametri, che gestiscono rispettivamente le tipologie utilizzabili a sistema, e il default che deve essere proposto agli utenti sulle maschere applicative di Invio PEC. I due parametri sono:

TIPI_CONSEGNA stabilisce quali tipologie di consegna siano gestibili dal sistema. I valori sono inseriti divisi dal carattere #; ad esempio SINTETICA#BREVE#COMPLETA. È quindi possibile avere anche combinazioni che escludano alcune tipologie. Se il campo viene lasciato vuoto, equivale a tutte le soluzioni.

TIPO_CONSEGNA stabilisce quale, tra le possibili tipologie impostate nel parametro precedente, debba essere proposta come default all'utente nelle maschere di invio PEC; ad esempio, se impostato COMPLETA, l'utente troverà questa situazione nella maschera applicativa:

Destinatario	E-mail
☐ ADS AUTOMATED DATA SYSTEMS SPA	ISTITUZIONALEADS@CERT.LEGALMAIL.IT

Nel menu a tendina saranno presenti i valori impostati nell'impostazione parametrica TIPI_CONSEGNA; il valore di default proposto sarà quanto impostato nel parametro TIPO_CONSEGNA. Si invita a far riferimento all'Assistenza Tecnica per la modifica delle impostazioni relative.

2.3 Consultazione messaggio protocollato inviato e riferimenti

Il messaggio protocollato inviato viene associato al relativo documento di protocollo in partenza. Si ricerca il documento protocollato in partenza utilizzando le query di ricerca predisposte nell'Area di lavoro di **"Protocollo"** piuttosto che, se si hanno le abilitazioni per l'accesso all'Area di lavoro **"Posta Elettronica Certificata"**, (argomento descritto in 2.4) la query "Protocolli SPEDITI".

Per visualizzare la maschera del messaggio inviato accedere alla sezione **"Collegamenti e Riferimenti"**, raggiungibile dall'icona **"Elenco di collegamenti e riferimenti al documento"** (Figura 4a), presente nel blocco di visualizzazione del documento protocollato da gestione documentale e successivamente aprire la sezione **"Riferimenti"** (Figura 4b)

Protocollo Generale - 2019 / 490 del 12/09/2019 11:00:17	
Modalita': PARTENZA	Mittente/Destinatario
Oggetto: TESTO DEL MESSAGGIO	- ADS AUTOMATED DATA SYSTEMS SRL
Classifica: 01-01 /	ISTITUZIONALEADS@CERT.LEGALMAIL.IT

Figura 4a - Informazioni di sommario del documento ricercato dal documentale

Collegamenti **Riferimenti**

Elenco Riferimenti al Documento n: 3385860

Filtra Riferimenti: TUTTI

Documenti

INOLTRATO A CASELLA PER INVIO Mail associata

Data spedizione: 12/09/2019

Data ricezione: 12/09/2019

Mittente: istituzionaleads@cert.legalmail.it

Destinatari: ISTITUZIONALEADS@CERT.LEGALMAIL.IT;

Oggetto: (Rif: 2019/490 PROT) TESTO DEL MESSAGGIO

Tipo messaggio: da Posta elettronica certificata

Classifica: /

Gestito Associa il protocollo al messaggio che contiene Conferma.xml

Data spedizione: Thu Sep 12 13:44:10 CEST 2019

Data ricezione: 12/09/2019

Mittente: "istituzionaleads@cert.legalmail.it"

Destinatari: istituzionaleads@cert.legalmail.it

Oggetto: (Rif: 2019/119 PROT) TESTO DEL MESSAGGIO CONFERMA.XML

Tipo messaggio: da Posta elettronica certificata

Classifica: /

1 di 1

Elimina

Figura 4b – contenuto dell'icona elenco collegamenti e riferimenti

Nel dettaglio, cliccando l'icona di visualizzazione del messaggio protocollato inviato, si visualizza la composizione (la struttura) del messaggio in tutte le sue componenti: intestazione, oggetto, corpo, documento principale, segnatrice, allegati, ect (Figura 5a).

AGS Messaggio in partenza

Unità protocollante: AFFARI GENERALI ISTITUZIONALI E FINANZIARI

CECILIO CRISTIAN : 20/01/2020

Salva Funzionalità

Dati Smistamenti Classificazioni / Fascicoli Secondari Riferimenti

Data Spedizione: 12/09/2019 Data Ricezione: 12/09/2019

Mittente: istituzionaleads@cert.legalmail.it

Destinatari: istituzionaleads@cert.legalmail.it;

CC:

Oggetto: (Rif: 2019/490 PROT) TESTO DEL MESSAGGIO

Testo: testo del messaggio

Classificazione:

Fascicolo: /

Non processato per

Allegati

SEGNATURA.XML

Trasmesso	Ufficio/Assegnatario	Eseguito

Chiudi

Figura 5a - Il Contenuto di un messaggio inviato nelle sue body parts

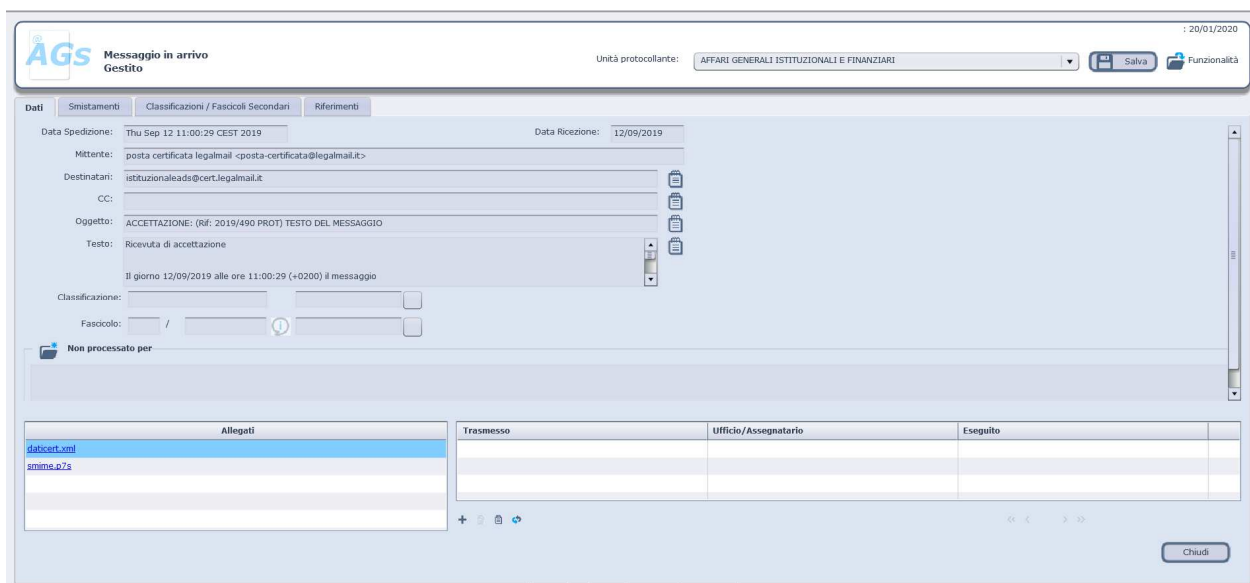
Visualizzando la pagina “**riferimenti**” del messaggio protocollato inviato (*Figura 5b*) vengono proposti l’elenco dei messaggi di ricevuta accettazione e consegna del messaggio inviato e la registrazione di protocollo associata al messaggio inviato.



Documento	Tipo	Data Aggiornamento
Protocollo Generale - 2019/490 del 12/09/2019 11:00:17 TESTO DEL MESSAGGIO	Mai associata	12/09/2019 11:00:50
ACCETTAZIONE: (Rif: 2019/490 PROT) TESTO DEL MESSAGGIO	Associa i messaggi automatici Posta elettronica certificata ai messaggi cui si riferiscono	12/09/2019 11:03:09
CONSEGNA: (Rif: 2019/490 PROT) TESTO DEL MESSAGGIO	Associa i messaggi automatici Posta elettronica certificata ai messaggi cui si riferiscono	12/09/2019 11:03:16

Figura 5b – Contenuto della sezione collegamenti

Ad esempio, cliccando l’icona di visualizzazione del messaggio di ACCETTAZIONE (l’icona “freccia” posta sulla sinistra di ogni singola riga), si visualizza la composizione (la struttura) del messaggio in tutte le sue componenti⁸ (*Figura 6a*).



Allegati

Trasmesso	Ufficio/Assegnatario	Eseguito

Figura 6a - Il Contenuto di un messaggio di accettazione nelle sue body parts

Ritornando alla *Figura 4a*, è possibile visualizzare, con le stesse operazioni su esposte, il messaggio di conferma associato al messaggio di protocollo inviato (*Figura 7a*) con la sua struttura e ed i suoi “**collegamenti**” (*Figura 7b*). In particolare, i messaggi automatici di ritorno riportano nell’oggetto del messaggio il riferimento al protocollo utilizzato dal sistema informatico destinatario:

⁸ In particolare i messaggi di notifiche del gestore del dominio di posta, contengono il file **dati-cert.xml**, che riporta in una modalità strutturata tutte le informazioni inerenti l’inoltro ed il file **smime.p7s** rappresenta la firma del Gestore

AGS Messaggio in arrivo Gestito RE NICOLA : 24/04/2014

Unità protocollante: UFFICIO PROTOCOLLO Funzionalità

Dati | Smistamenti | Classificazioni / Fascicoli Secondari | Riferimenti

Data Spedizione: Wed Apr 16 12:23:09 CEST 2014 Data Ricezione: 16/04/2014

Mittente: posta-certificata@pec.actalis.it

Destinatari: filippo.antoni@actaliscertymail.it

CC:

Oggetto: CONSEGNA: (Rif: 2014/109 PROT) COMUNICAZIONE IN USCITA

Testo: per leggere il file scaricare dike

Classificazione: ☐

Fascicolo: / ☐ Ubicazione: ☐

Non processato per

Allegati	Trasmesso	Ufficio/Assegnatario	Eseguito
Allegato_1			
dati-cert.xml			
postacert.eml			

Figura 7a - Il Contenuto di un messaggio di conferma nelle sue body parts

AGS Messaggio in arrivo Gestito CECILIO CRISTIAN : 20/01/2020

Unità protocollante: AFFARI GENERALI ISTITUZIONALI E FINANZIARI Salva Funzionalità

Dati | Smistamenti | Classificazioni / Fascicoli Secondari | **Riferimenti**

Riferimenti - Riga 1 di 3

Documento	Tipo	Data Aggiornamento
CONSEGNA: (Rif: 2019/490 PROT) TESTO DEL MESSAGGIO	Collegamento tra il messaggio di posta ricevuto (eml) e il documento che lo rappresenta	12/09/2019 11:03:14
(Rif: 2019/490 PROT) TESTO DEL MESSAGGIO	Collega un memo principale al memo in esso contenuto (specifico per PEC)	12/09/2019 11:03:14
(Rif: 2019/490 PROT) TESTO DEL MESSAGGIO	Associa i messaggi automatici Posta elettronica certificata ai messaggi cui si riferiscono	12/09/2019 11:03:16

Figura 7b – Collegamenti di un messaggio di conferma

Con la stessa modalità, è possibile consultare nel dettaglio tutti i messaggi automatici di ritorno, previsti dalla normativa (consulta paragrafo 1.2) con associati le ricevute di accettazione/consegna PEC.

Suggerimento

In alcuni casi, si raccomanda di effettuare un refresh della pagina per visualizzare le informazioni ed i collegamenti aggiornati (tasto F5 oppure, in situazioni di cache della pagina non gestita, riavviare il browser)

2.4 Gestione area di lavoro “Posta Elettronica Certificata”

L’area di lavoro suddetta, visibile agli utenti con competenze specifiche⁹, consente l’acquisizione dei messaggi presenti nella cartella di posta in arrivo della casella di posta elettronica¹⁰ prescelta dall’Ente aggiungendo ricerche appropriate e parametriche per avere un quadro completo e dettagliato dei messaggi in gestione e dei loro collegamenti con il sistema informatico di protocollo.

In relazione all’argomento multiPEC, trattato dal titolo 3, la consultazione e gestione può riguardare più caselle di posta elettronica prescelte dall’Ente ed associate alle UO predisposte. Allo scopo, è presente il menù “casella”, di selezione in base ai privilegi assegnati, della casella di posta elettronica su cui operare.

Per poter operare sui messaggi scaricati dalla casella di posta elettronica (visualizzare, protocollare, inviare Notifica Eccezione) l’utente abilitato accede all’area di lavoro Posta Elettronica Certificata, attraverso il menù presente in alto a sinistra del client documentale (figura 8)



Figura 8 – Area di lavoro “Posta Elettronica Certificata”

Nel dettaglio, si fornisce una sintetica spiegazione delle query di ricerca predisposte che, per semplicità espositiva, vengono suddivise in due gruppi a seconda del contesto di riferimento (protocollo informatico e dominio di posta elettronica)

Al primo gruppo appartengono le query di ricerca che afferiscono alla gestione dei documenti contenuti nei messaggi ricevuti che possono essere gestiti, a seconda delle competenze, nel contesto del protocollo informatico:

- **1. Documenti DA PROTOCOLLARE.** Fornisce un elenco, ordinato per ultimo ‘processato’, dei documenti contenuti nei messaggi ricevuti, validati per essere protocollati (nel dettaglio, si consulti il paragrafo 2.5). Se attiva la gestione multiPEC, l’elenco risultante è già filtrato in base alla/e casella/e di competenza dell’utente.
- **2. Documenti ricevuti TUTTI (figura 8a).** Fornisce i criteri, suddivisi in sezioni, per impostare una ricerca mirata, in base alle esigenze, dei documenti ricevuti tramite messaggi di posta elettronica. Se attiva la gestione multiPEC, l’elenco risultante è già filtrato in base alla/e casella/e di competenza dell’utente.

⁹ Il privilegio da assegnare, utilizzando un ruolo applicativo ha codice PMAILI (abilitazione alla gestione della casella istituzionale). Ancora, la sezione e le query che si presentano in questa sezione devono essere rese visibili a ruoli applicativi predisposti

¹⁰ Nella parametrizzazione della connessione del servizio di scarico con il dominio di posta prescelto, è possibile configurare oltre agli intervalli di acquisizione anche l’utilizzo di protocolli POP3 o IMAP

Ricerca TUTTI i documenti ricevuti tramite PEC

DATI INTEROPERABILITA'			
Data Arrivo	dal	15/09/2011	al
Messaggio CONFERMA RICEZIONE Effettuata spedizione ☐ NO ☐ SI Errore in spedizione ☐ NO ☐ SI Ricevuta ACCETTAZIONE ☐ NO ☐ SI Ricevuta CONSEGNA ☐ NO ☐ SI			
Messaggio ANNULLAMENTO Effettuata spedizione ☐ NO ☐ SI Errore in spedizione ☐ NO ☐ SI Ricevuta ACCETTAZIONE ☐ NO ☐ SI Ricevuta CONSEGNA ☐ NO ☐ SI			
DATI PROTOCOLLO			
Anno		Data Protocollo	dal al
Numero	dal al	Oggetto	
Classificazione		Fascicolo	/
Doc. Esterno		Data Documento	dal al

Figura 8a

- **3. Documenti ricevuti PROTOCOLLATI** (figura 8b). Fornisce i criteri, suddivisi in sezioni, per impostare una ricerca mirata, in base alle esigenze, dei documenti ricevuti tramite messaggi di posta elettronica, protocollati ma non annullati. Se attiva la gestione multiPEC, l'elenco risultante è già filtrato in base alla/e casella/e di competenza dell'utente.

Ricerca documenti PROTOCOLLATI ricevuti tramite PEC

DATI INTEROPERABILITA'			
Data Arrivo	dal	15/09/2011	al
Messaggio CONFERMA RICEZIONE Effettuata spedizione ☐ NO ☐ SI Errore in spedizione ☐ NO ☐ SI Ricevuta ACCETTAZIONE ☐ NO ☐ SI Ricevuta CONSEGNA ☐ NO ☐ SI			
DATI PROTOCOLLO			
Anno	2011	Data Protocollo	dal al
Numero	dal al	Oggetto	
Classificazione		Fascicolo	/
N. Documento Esterno		Data Documento	dal al

Figura 8b

- **4. Documenti ricevuti ANNULLATI** (figura 8c). Fornisce i criteri, suddivisi in sezioni, per impostare una ricerca mirata, in base alle esigenze, dei documenti ricevuti tramite messaggi di posta elettronica, protocollati e successivamente annullati. Se attiva la gestione multiPEC, l'elenco risultante è già filtrato in base alla/e casella/e di competenza dell'utente

Ricerca documenti ANNULLATI ricevuti tramite PEC

DATI INTEROPERABILITA'			
Data Arrivo	dal	15/09/2011	al
Messaggio CONFERMA RICEZIONE Effettuata spedizione ☐ NO ☐ SI 🔍 Ricevuta ACCETTAZIONE ☐ NO ☐ SI 🔍 Errore in spedizione ☐ NO ☐ SI 🔍 Ricevuta CONSEGNA ☐ NO ☐ SI 🔍			
Messaggio ANNULLAMENTO Effettuata spedizione ☐ NO ☐ SI 🔍 Ricevuta ACCETTAZIONE ☐ NO ☐ SI 🔍 Errore in spedizione ☐ NO ☐ SI 🔍 Ricevuta CONSEGNA ☐ NO ☐ SI 🔍			
DATI PROTOCOLLO			
Anno	2011		Data Protocollo dal
Numero	dal		al
Classificazione			Oggetto
Doc. Esterno			Fascicolo

Figura 8c

- **5. Protocolli SPEDITI (figura 8d).** Fornisce i criteri, suddivisi in sezioni, per impostare una ricerca mirata, in base alle esigenze, dei documenti protocollati in partenza ed inviati tramite posta elettronica, distinguendo in base al dominio di posta prescelto, utilizzando il menù "mittente" (consulta argomento multiPEC dal titolo 3).

Ricerca protocolli spediti per MAIL

DATI SPEDIZIONE MAIL	
Mittente	PROVINCIA DI PIACENZA (ISTITUZIONALEADS@CERT.LEGALMAIL.IT)
Data Spedizione	dal 15/09/2011 al
Messaggi PEC ricevuti Accettazione ☐ NO ☐ SI 🔍 Mancata Consegna ☐ NO ☐ SI 🔍 Consegna ☐ NO ☐ SI 🔍	
Messaggi INTEROPERABILITA' ricevuti Conferma Ricezione ☐ NO ☐ SI 🔍 Notifica Eccezione ☐ NO ☐ SI 🔍 Annullamento ☐ NO ☐ SI 🔍	
DATI PROTOCOLLO	
Anno	2011
Numero	dal al
Classificazione	
Data Protocollo	dal al
Oggetto	
Fascicolo	/

Figura 8d

- **7. Ricerca Documenti Da Protocollare (figura 8e).** Fornisce criteri per ricercare i documenti validati per essere protocollati, distinguendo i messaggi ricevuti in base al dominio di posta prescelto (vedi menù a tendina "casella" e consulta l'argomento multiPEC dal paragrafo 3)

Ricerca Documenti da protocollare

Dati Mail	
Casella	PROVINCIA DI PIACENZA (ISTITUZIONALEADS@CERT.LEGALMAIL.IT)
Data Ricezione	dal 15/09/2011 al
Mittente	
Oggetto	

Figura 8e

Al secondo gruppo, appartiene la query che afferisce alla gestione dello scarico nell'applicativo dei messaggi di posta ricevuti, distinguendo in base al dominio di posta selezionato e per cui l'utente risulta abilitato (vedi menù "casella" e consulta l'argomento della multiPEC dal titolo 3).

- **6. Messaggi in arrivo**

Messaggio	
Casella	PROVINCIA DI PIACENZA (istituzionaleleads@cert.legalmail.it) ▼
Tipo	Tutti ▼ Includi messaggi automatici PEC NO ▼
Data Ricezione	dal 05/09/2013 al
Mittente	
Oggetto	
Esito	Tutti ▼

I campi “Data ricezione”, “Mittente” e “Oggetto” sono campi liberi che possono essere utilizzati per ricerche specifiche, scrivendo direttamente nei campi. Nel dettaglio gli ulteriori campi della ricerca:

Casella: in caso di presenza di più indirizzi PEC, l’utente potrà scegliere per quale casella visualizzare i messaggi tra quelle a lui abilitate.

Tipo: il menu a tendina “Tipo” permette di scegliere la tipologia dei messaggi da ricercare. Le opzioni possibili sono, oltre “Tutti”, “da Fax”, “da Posta Elettronica Certificata”, “da Posta Elettronica Ordinaria”.

Includi messaggi

automatici PEC: indica se nei risultati dovranno essere visualizzati i messaggi automatici tipici delle comunicazioni PEC (accettazioni, consegne, conferme, ecc).

Esito: Il campo esito permette di filtrare ulteriormente i risultati secondo lo “stato” dei messaggi (cfr. paragrafi seguenti).

Suggerimento

Si raccomanda di non confondere il sistema informatico di protocollo con un sistema di gestione di posta elettronica in quanto il primo effettua solo lo scarico dei messaggi presenti nella posta “in arrivo” del dominio di posta prescelto (non essendo incluse funzioni del tipo inoltra, rispondi, elimina, sposta, ect.) In particolare, è importante notare che, il sistema di protocollo scarica i messaggi presenti “in arrivo” una sola volta (allo scopo, esiste un identificativo univoco per ogni messaggio di posta elettronica, il message-id) ed è responsabilità dell’Ente eliminare o spostare, manualmente e con una procedura automatizzata i messaggi presenti nella cartella “in arrivo”.

2.5 Ricezione dei messaggi

I messaggi presenti sulla casella di posta adottata dall’Ente vengono scaricati e se conformi¹¹, processati¹² in automatico dal sistema di protocollo Informatico ricevente.

Seguendo l’esigenza dell’Ente, i messaggi ricevuti (e le sue parti componenti), secondo un documento standard predefinito costituente una componente del messaggio (quale può essere il file denominato Segnatura.xml oppure Segnatura_Cittadino.xml), possono essere registrati a protocollo secondo modalità semi-automatiche o automatiche¹³.

Se non impostata la protocollazione automatica (nel qual caso sussistono vincoli prestabiliti ed impostati dall’Ente), l’applicazione si limita alla verifica del contenuto dei messaggi ricevuti. In particolare:

¹¹ Come più volte ribadito, la segnatura inclusa nel messaggio ricevuto deve essere conforme all’allegato della CIRCOLARE n. AIPA/CR/28, 7 maggio 2001.

¹² Il termine **processato** evidenzia uno stato del messaggio, visualizzato dalle query di ricerca MAIL nei dati di sintesi del messaggio. Indica che il contenuto del messaggio ricevuto è pronto per la registrazione a protocollo (ossia è stato inserito nel sistema documentale di protocollo).

¹³ La registrazione a protocollo in automatico è parametrica ed avviene impostando appositamente il sistema; si faccia riferimento all’assistenza tecnica per maggiori informazioni.

1. se il messaggio proviene da una casella di posta elettronica certificata e tra gli allegati è incluso un file denominato Segnatura.xml conforme, l'applicazione, in base all'esito della verifica, predispone la maschera di protocollo (figura 8f) su cui l'utente abilitato effettua l'accesso per la visualizzazione, piuttosto che in modifica per la registrazione a protocollo del documento contenuto nel messaggio ricevuto oppure l'invio della Notifica Eccezione al sistema informatico mittente (figura 8g)

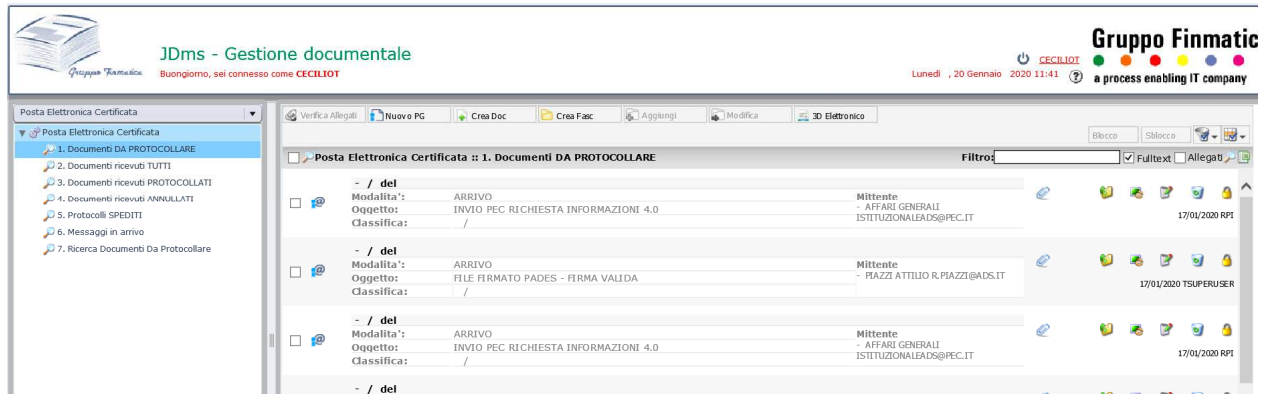


Figura 8f – Risultato della query Documenti da PROTOCOLLARE

Figura 8g – Maschera pre-compilata della registrazione a protocollo del documento selezionato

Se l'utente compila la maschera di registrazione nei suoi dati mancanti e usa il pulsante **"Protocollo"**, il sistema assegna un numero di protocollo cronologico per l'anno solare ed il documento protocollato, ricevuto dalla posta elettronica, viene contrassegnato nel documentale con l'icona @.

Da notare che nella maschera di registrazione a protocollo dei messaggi ricevuti da protocollare, è visibile una nuova sezione, **"Dati Interoperabilità"** che raggruppa informazioni di sintesi sulla gestione interoperabilità.

2. se il messaggio proviene da una casella PEC e non presenta tra gli allegati un file Segnatura.xml, l'applicativo visualizza una maschera che propone: il messaggio ricevuto, il suo contenuto ed il motivo del mancato processo. Sulla maschera, l'utente abilitato può accedere in visualizzazione del contenuto del messaggio scaricato, ovvero procedere alla creazione della maschera di protocollazione se lo ritiene opportuno. Le figure

successive mostrano un esempio di ricerca di un messaggio proveniente da posta non certificata (figura 9a), selezione (figura 9b) e consultazione del dettaglio (figura 9c). Utilizzando la voce “completa” nel menu “Funzionalità”, in alto a destra nella maschera del messaggio, il sistema propone la maschera della registrazione a protocollo da completare a cura dell’utente (figura 9d). In particolare verrà riportato, nella sezione “Dati Interoperabilità”, il motivo richiesta intervento operatore (figura 9e):

Ricerca Messaggi in arrivo

Messaggio	
Casella	COMUNE DI SAN DONATO MILANESE (istituzionaleads@cert.legalmail.it)
Tipo	Tutti Includi messaggi automatici PEC ☐
Data Ricezione	dai 20/01/2020 al ☐
Mittente	
Oggetto	
Esito	Tutti ☐

Figura 9a – Impostazione della query Mail in arrivo

Verifica Allegati Nuovo PG Crea Doc Crea Fasc Aggiungi Modifica Scarica		Blocco Sblocco
6. Messaggi in arrivo Filtro: ☒ Fulltext ☐ Allegati		
Da Gestire		
Data spedizione:	Mon Jan 13 16:16:33 CET 2020	
Data ricezione	13/01/2020	
Mittente:	"cristian.cecliot@postecert.it"	
Destinatari:	istituzionaleads@cert.legalmail.it	
Oggetto:	presentazione nuova release file firmato	
Tipo messaggio:	da Posta elettronica certificata	
Classifica:	/	
		13/01/2020 RPI

Figura 9b – Risultato della query e selezione del messaggio

AGS Messaggio in arrivo Da Gestire		Unità protocollante: AFFARI GENERALI ISTITUZIONALI E FINANZIARI Salva Funzionalità													
Data Spedizione: Mon Jan 13 16:16:33 CET 2020 Data Ricezione: 13/01/2020 Mittente: "cristian.cecliot@postecert.it" <cristian.cecliot@postecert.it> Destinatari: istituzionaleads@cert.legalmail.it CC: Oggetto: presentazione nuova release file firmato Testo: presentazione nuova release file firmato															
Classificazione: Fascicolo:															
Non processato per Non è stato possibile individuare un protocollo associato al messaggio presentazione nuova release file firmato:															
Allegati test.pdf (27m)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Trasmesso</th> <th>Ufficio/Assegnatario</th> <th>Eseguito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			Trasmesso	Ufficio/Assegnatario	Eseguito									
Trasmesso	Ufficio/Assegnatario	Eseguito													
Chiudi															

Figura 9c – Dettaglio del messaggio ricevuto da predisporre a protocollo con la voce Completa

Figura 9d – Maschera pre-compilata della registrazione a protocollo del documento

Figura 9e – dettaglio del motivo intervento

- Se il messaggio proveniente da una casella PEC presenta un file di Segnatura.xml non “well-formed” (XML non corretto), il sistema predispone ed invia in automatico al sistema informatico mittente un messaggio di notifica eccezione.

2.5.1 “Stato” dei messaggi provenienti da interoperabilità

Il concetto di “Stato del messaggio”, consente di gestire e individuare immediatamente dai risultati di ricerca se sul messaggio sono state effettuate operazioni o se il messaggio stesso sia ancora da gestire. Nei risultati delle ricerche, lo stato viene presentato in rosso sulla parte superiore del singolo messaggio; a titolo di esempio:

Scartato	
Data spedizione:	Thu Sep 05 11:17:47 CEST 2013
Data ricezione	05/09/2013
Mittente:	"per conto di: v.davalli@ads.it"
Destinatari:	i.istituzionaleads@cert.legalmail.it
Oggetto:	ANOMALIA MESSAGGIO: In: Aggiornamento SO4
Classifica:	/
Da Protocollore (con Segnatura)	
Data spedizione:	Thu Sep 05 12:14:56 CEST 2013
Data ricezione	05/09/2013
Mittente:	"istituzionaleads@cert.legalmail.it"
Destinatari:	i.istituzionaleads@cert.legalmail.it
Oggetto:	(Rif: 2013/455 PRGE) TEST IMAP 2 INVIO E RICEZIONE DA GS4PR
Classifica:	/
Da Gestire	
Data spedizione:	Thu Sep 05 12:24:00 CEST 2013
Data ricezione	05/09/2013
Mittente:	"istituzionaleads@cert.legalmail.it"
Destinatari:	i.istituzionaleads@cert.legalmail.it
Oggetto:	(Rif: 2013/456 PRGE) TEST IMAP 2 INVIO E RICEZIONE DA GS4PR, CONFERMA.XML
Classifica:	/

I nuovi messaggi hanno in prima istanza lo stato "Da Gestire". A seconda delle operazioni compiute sul singolo messaggio, lo stato cambierà in:

Da protocollare (con Segnatura)

Identifica i messaggi provenienti da interoperabilità (PEC con segnatura) sui quali è stata compiuta l'operazione "Completa". I messaggi "completati" generano una maschera di protocollo interoperabilità pronta per essere protocollata, reperibile nella vista "1. Documenti DA PROTOCOLLARE" dell'Area di Lavoro Posta Elettronica Certificata. Questo stato identifica quindi i messaggi completati ma non ancora protocollati provenienti da PEC con segnatura.

Da protocollare (senza Segnatura)

Come lo stato precedente, ma riguardo i messaggi provenienti da mail non certificate e da mail certificate ma senza la segnatura.

Protocollato

Identifica i messaggi sui quali è stata effettuata l'operazione di completamento e successiva protocollazione.

Non protocollato

Questo stato identifica i messaggi per i quali si è scelto l'inserimento a sistema e eventuali smistamenti, senza la protocollazione (cfr. più avanti).

Scartato

Indica i messaggi per i quali è stata lanciata la funzionalità di "Scarta" dalla maschera del singolo messaggio (cfr. paragrafo successivo).

Gestito

Viene indicato sui messaggi automatici di interoperabilità (accettazione, consegna, conferma, ecc).

Generata Eccezione

Indica i messaggi per i quali è stato inviato al mittente un messaggio di eccezione, o automatico o manuale.

2.5.2 Cancellazione dei messaggi indesiderati

E' presente una funzionalità apposita per la gestione dei messaggi ricevuti via PEC o fax che non si ritiene di dover conservare. Come visto precedentemente, sul singolo messaggio è possibile indicare lo stato "Scartato", attraverso l'apposita voce del menu funzionalità. È altresì possibile procedere alla cancellazione tramite il cestino sia del singolo messaggio, sia di maschere di protocollo non ancora numerate ma generate da un "completa" che in realtà non era

necessario. È prevista quindi una funzione temporizzabile attraverso apposita parametrizzazione di sistema, che procede ad eliminare definitivamente:

- I messaggi in stato “Scartato”.
- I documenti non protocollati (presenti nella ricerca “1. Da protocollare”) eliminati con il cestino e tutti i messaggi ad esso collegati, a meno che non siano stati gestiti in modo diverso.
- Eventuali ridondanze di file tra messaggi e documenti protocollati.

La temporizzazione viene eseguita agendo sul parametro di sistema CONSERVA_MAIL_GG, ed è poi necessario attivare la funzione, la quale in aggiornamento viene installata NON attiva. La cancellazione eseguita con la funzione descritta NON è reversibile. Si faccia riferimento all’assistenza tecnica per ulteriori informazioni.

2.5.3 Invio della ricevuta con dati di protocollazione della PEC

È sempre presente la possibilità, a fronte di un messaggio mail pervenuto in una delle caselle collegate, e protocollato, di inviare al mittente una ricevuta di protocollazione attraverso la voce *Invia Ricevuta*, contenuta nel *Menu Funzionalità* della maschera di protocollo. Il testo di questa mail è personalizzabile attraverso il valore dell’impostazione parametrica *RICEVUTA_PROT*, che di default viene valorizzata con la frase: *La Sua comunicazione e' stata protocollata con numero \$numero in data \$data. Cordiali saluti.*

È altresì resa disponibile la possibilità di rendere automatico l’invio di questa ricevuta, a fronte di ogni protocollazione, agendo sull’impostazione parametrica *RICEVUTA_PROT_AUTO*; in fase di aggiornamento l’impostazione viene lasciata a N (ovvero, non verranno effettuati invii automatici). Si faccia riferimento all’Assistenza Tecnica in caso di interesse nella gestione della funzionalità automatica.

2.6 Consultazione messaggi protocollati ricevuti e riferimenti

I messaggi ricevuti e protocollati, seguono i flussi di smistamenti che gli utenti abilitati predispongono e sono ricercabili e consultabili dal sistema documentale utilizzando le query predisposte nell’Area di lavoro “**Protocollo**” ovvero nell’Area di Lavoro “**Posta Elettronica Certificata**”, ad esempio utilizzando la query “Documenti ricevuti PROTOCOLLATI” (figura 10a, 10b)

The screenshot displays the JDms - Gestione documentale web application. The top header shows the Gruppo Finmatica logo, the user name CECILIOI, and the date/time: Lunedì, 20 Gennaio 2020 12:13. The sidebar on the left lists navigation options under 'Posta Elettronica Certificata', with '2. Documenti ricevuti PROTOCOLLATI' selected. The main area is titled 'Ricerca documenti PROTOCOLLATI ricevuti tramite Email o Fax'. It contains two sections: 'DATI INTEROPERABILITA'' and 'DATI PROTOCOLLO'. The 'DATI INTEROPERABILITA'' section includes filters for 'Data Arrivo' (15/01/2020 to 20/01/2020), 'Tipo Messaggio' (da Fax, da Posta elettronica certificata, da Posta elettronica ordinaria), and checkboxes for 'Messaggio CONFERMA RICEZIONE' (Effettuata spedizione, Ricevuta ACCETTAZIONE) and 'Errore in spedizione' (Ricevuta CONSEGNA). The 'DATI PROTOCOLLO' section includes filters for 'Anno' (2020), 'Data Protocollo', 'Numero', 'Oggetto', 'Classificazione', 'Fascicolo', and 'Data Documento'. A 'Ricerca' button is located at the bottom right of the search area.

Figura 10a – Query Documenti ricevuti PROTOCOLLATI

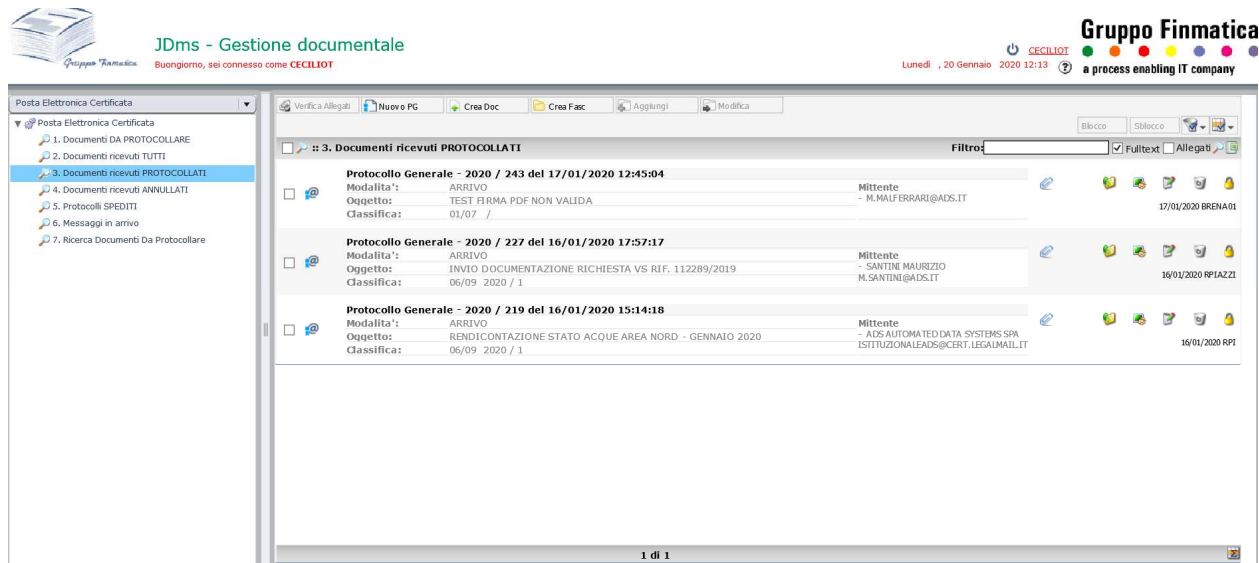


Figura 10b – Risultato della query

Per visualizzare la maschera del messaggio ricevuto (consulta anche il paragrafo 2.3) utilizzare icona “**Elenco di collegamenti e riferimenti al documento**” (Figura 10b) presente nel blocco di visualizzazione del documento protocollato da gestione documentale e successivamente accedere alla sezione “**Riferimenti**” (Figura 10c)

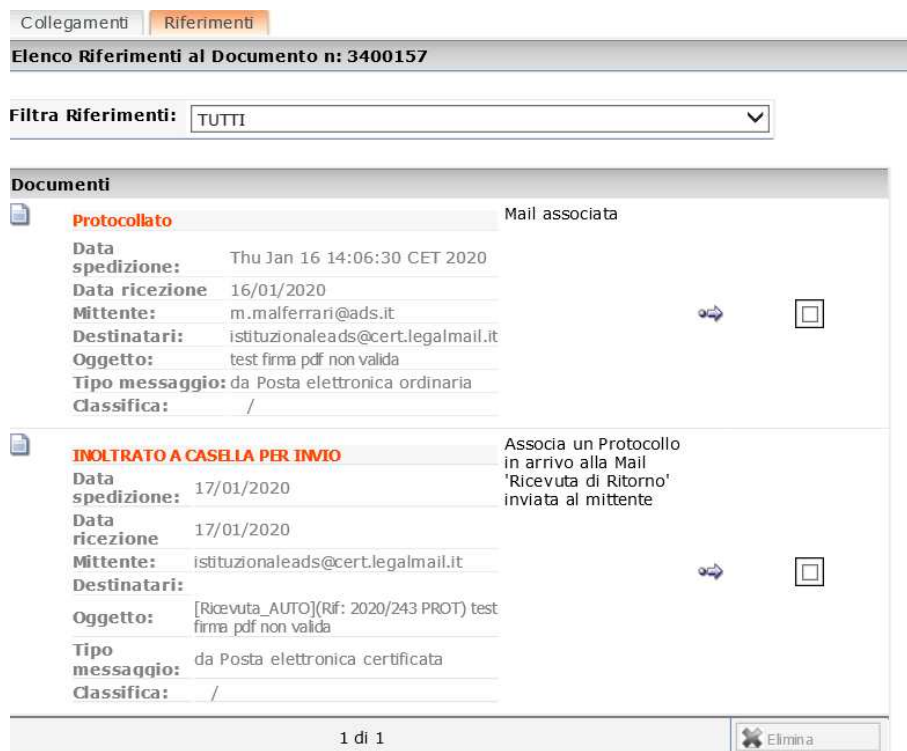


Figura 10c – Elenco riferimenti del documento protocollato

AGS Messaggio in arrivo
Protocollato

Unità protocollante: AFFARI GENERALI ISTITUZIONALI E FINANZIARI

CECILIO CRISTIAN : 20/01/2020

Salva Funzionalità

Dati Smistamenti Classificazioni / Fascicoli Secondari Riferimenti

Data Spedizione: Thu Jan 16 14:06:30 CET 2020 Data Ricezione: 16/01/2020

Mittente: m.mafferrari@ads.it

Destinatari: istituzionaleads@cert.legalmail.it

CC:

Oggetto: test firma pdf non valida

Testo:

Questa e-mail ed i suoi allegati sono ad uso esclusivo di coloro ai quali è indirizzata e potrebbe contenere informazioni

Classificazione:

Fascicolo: /

Non processato per

Allegati

notifica_1.pdf

Trasmesso	Ufficio/Assegnatario	Eseguito

Chiedi

Figura 10d – Dettaglio del messaggio ricevuto protocollato

Si riporta un esempio di un documento ricevuto protocollato e successivamente annullato allo scopo di verificare la creazione del messaggio automatico di ritorno inviato al sistema di protocollo mittente (chi ha inviato il messaggio tramite posta da protocollare) L'utente abilitato, usa la voce **"Richiedi Annullamento"** dal menu **"Funzionalità"** della maschera di protocollo del documento selezionato (figura 11a, 11b)

Protocollo Generale n° 219 del 16/01/2020 15:14:18

ARRIVO
Pec (81064 - REDAZIONE)

Unità: UF_055 - UFFICIO SPORTELLINO UNICO PER L'EDILIZIA E LE IMPRESE
PIAZZI RITA

Tipo Documento: Riservato: ☐ Sì ☒ No

Oggetto: RENDICONTAZIONE: STATO ACQUE AREA NORD - GENNAIO 2020 Doc. Principale: AREA NORD - GENNAIO 2020.pdf p7m

Classificazione: 06/09 - AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI, MONITORAGGIO E CONTROLLO Fascicolo: 2020 / 1 - AUTOMATED DATA SYSTEMS SPA - CONFORMITÀ AMBIENTALE

Estremi documento: 212 del 15/01/2020 Procedi se presente Data Sped. Mail: Wed Jan 15 18:17:08 CET 2020 Scaricato il 15/01/2020

Precedente: Anno Numero Protocollo Generale

Corrispondenti Smistamenti

Mittenti

Nuovo
Nuova Lettera
Rispondi
Rispondi con Lettera
Crea Inoltro
Crea Inoltro con Lettera
Richiedi Annullamento
Stampa Barcode (ALT+B)
Stampa Protocollo
Stampa Ricevuta
Scarica la Stampa Unica
Crea la Stampa Unica
Scarica Zip Allegati
Scarica Email Originale
Gestione Anagrafica
Visualizza Segnatura

ATED DATA SYSTEMS SPA VIA DEL LAVORO 17 40127 BOLOGNA (BO)
ISTITUZIONALEADS@CERT.LEGALMAIL.IT

Smistamenti

Trasmesso	Ufficio/Assegnatario	Eseguito
UF_055 - UFFICIO SPORTELLINO UNICO PER L'EDILIZIA E LE IMPRESE PIAZZI RITA	A02.03 - AMBIENTE E MOBILITA'	

Salva Chiudi

Figura 11a – Uso della funzione “Richiedi Annullamento” dalla maschera di protocollo

Figura 11c – Dettaglio Annullamento

Nella query Documenti ricevuti ANNULLATI (figura 11d), ricerca e visualizza i riferimenti del documento ricevuto, protocollato e annullato (figura 11e). In particolare visualizza tutti i messaggi automatici ritorno previsti dalla normativa (nel nostro esempio il conferma e l’annullamento)

Figura 11d – Query Documenti ricevuti ANNULLATI

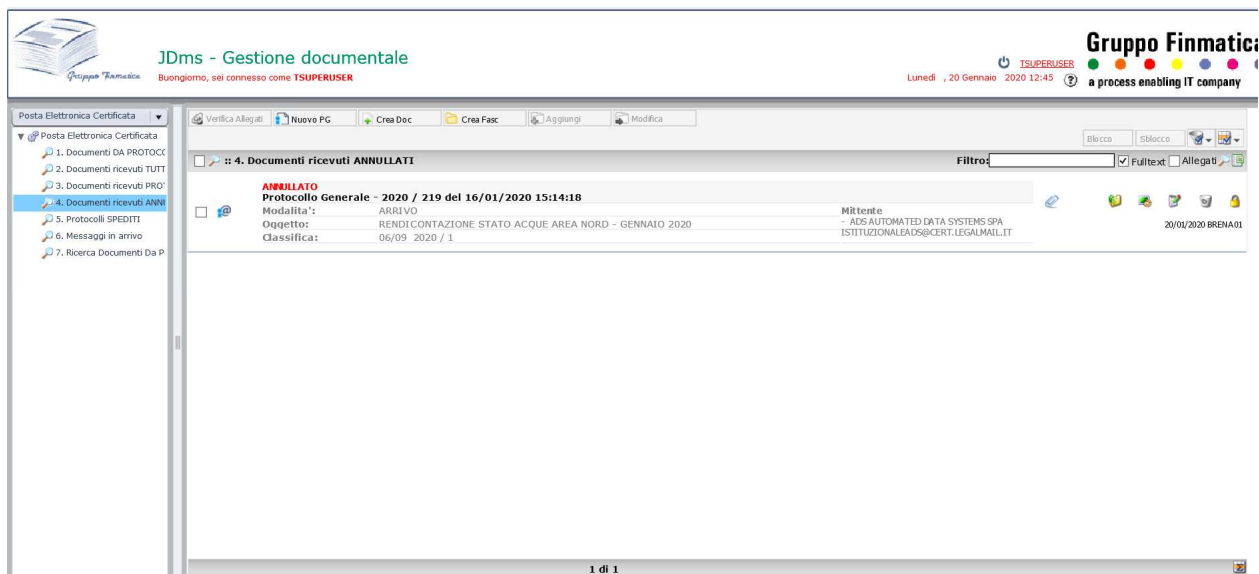


Figura 11e – Risultato della query

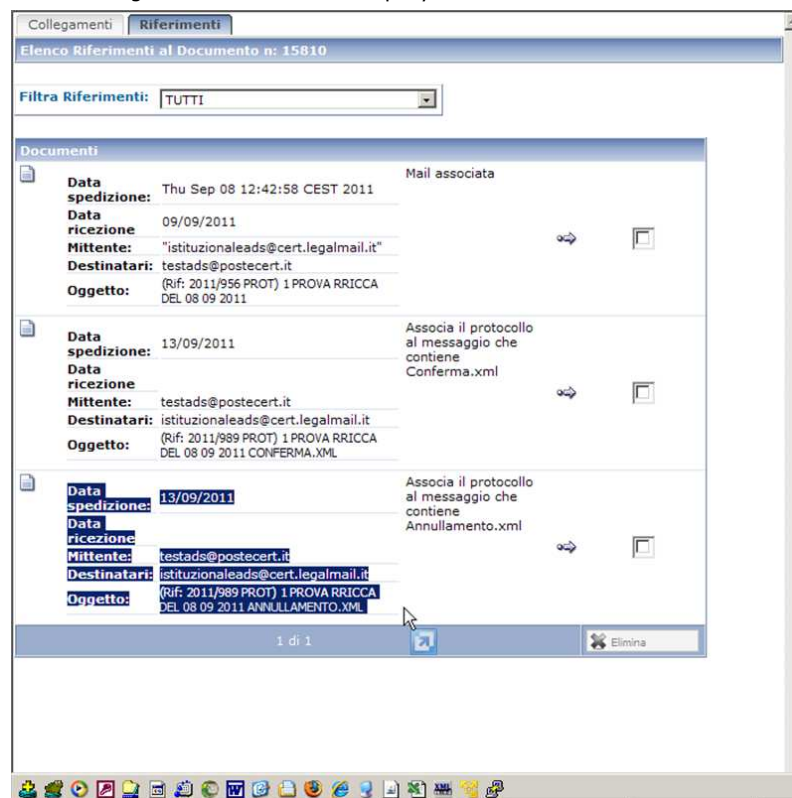


Figura 11f – Elenco riferimenti del documento protocollato annullato

E' importante notare che, con la stessa logica esposta nel paragrafo 2.3, se si consulta un messaggio automatico di ritorno (annullamento o conferma) nella sezione "collegamenti" si ritroveranno associati i messaggi automatici, accettazione/consegna prodotti del sistema di posta PEC.

Nella sezione "Annullamento" del messaggio ricevuto protocollato ed annullato, i campi relativi all'annullamento sono aggiornati e se si consulta il protocollo inviato dal sistema informatico mittente viene elencato nella sezione "Riferimenti" del messaggio inviato, il messaggio di annullamento predisposto del sistema informatico destinatario.

2.7 Verifica validità della firma su un documento protocollato da inviare e ricevuto da protocollare

Il sistema di protocollo informatico include una **funzionalità di controllo** di validità della firma digitale associata al documento informatico principale da effettuare, in fase di protocollazione oppure, successivamente, all'invio PEC¹⁴. A completamento della funzione, il sistema include l'opzione di "forza validità" che viene proposta di default se il sistema, in fase di verifica firma, accerta la non validità della firma digitale apposta sul documento (vedi esempio riportato nel punto b).

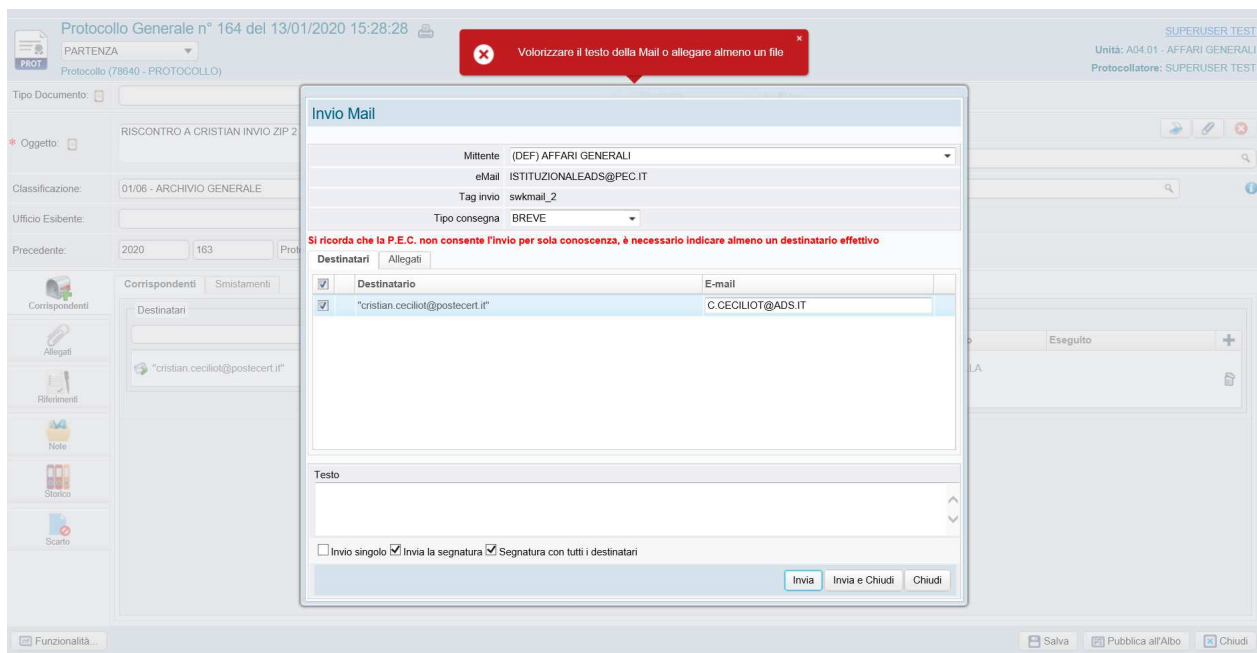


Figura 12 – Messaggio di segnalazione

Allo stesso modo, è inclusa una **funzionalità di controllo** che consente di valutare se, nella fase d'invio, il documento informatico protocollato da inviare, debba essere **obbligatoriamente** firmato digitalmente piuttosto che, nella fase di ricezione messaggi, il documento informatico ricevuto da protocollare debba essere **obbligatoriamente** firmato digitalmente. Le opzioni di scelta suddette possono essere impostate anche diversificando la tipologia del soggetto mittente tra PA ed altri soggetti¹⁵.

Ad esempio, se il sistema applicativo è impostato in modo da controllare la validità della firma sul documento principale in fase di invio e che il destinatario sia una Pubblica Amministrazione, esaminiamo il comportamento del sistema:

- a) Documento principale non firmato con almeno un destinatario PA: segnalazione di errore (figura13):

¹⁴ In base alle esigenze dell'Ente, l'utente amministratore può impostare, nella configurazione dei parametri di sistema: VER_FIRMA_PAR_1 = PROTO oppure INVIO

¹⁵ In base alle esigenze dell'Ente, l'utente amministratore può impostare, nella configurazione dei parametri di sistema: FIRMA_INVIO_AMM_1, FIRMA_INVIO_SOG_1, FIRMA_RIC_AMM_1, FIRMA_RIC_SOG_1 = Y oppure N

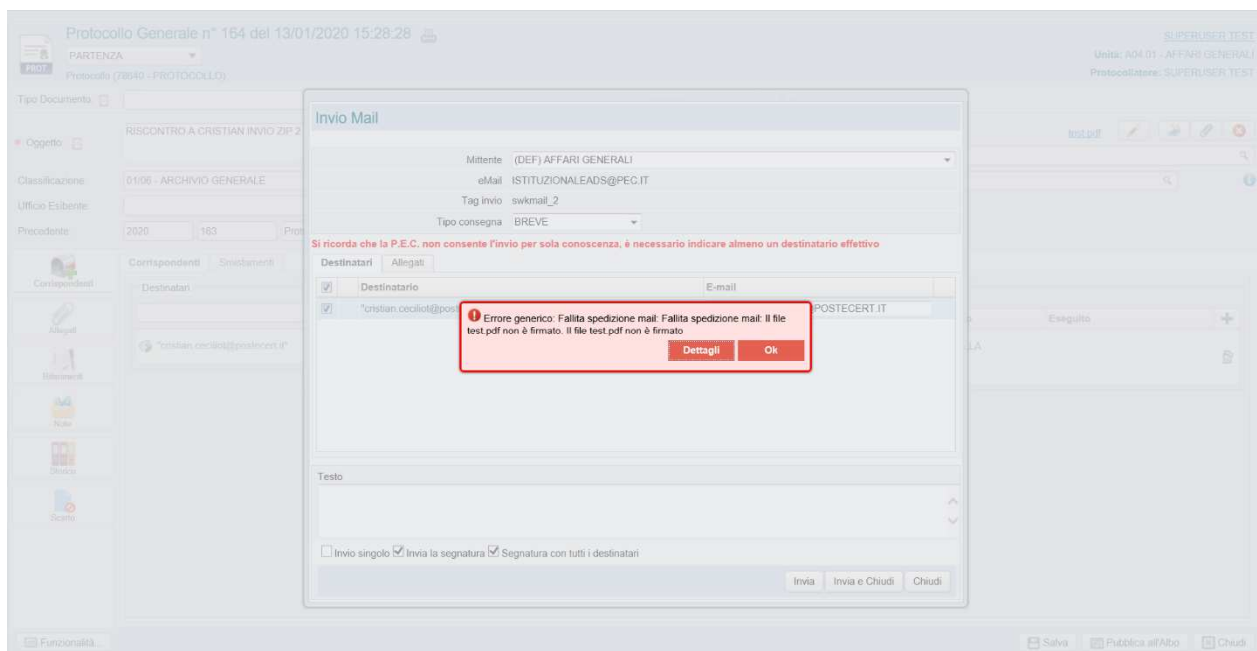


Figura 13 – Messaggio di Segnalazione

- b) Documento principale firmato ma con firma non valida, con almeno un destinatario PA: segnalazione di errore (figura 14):

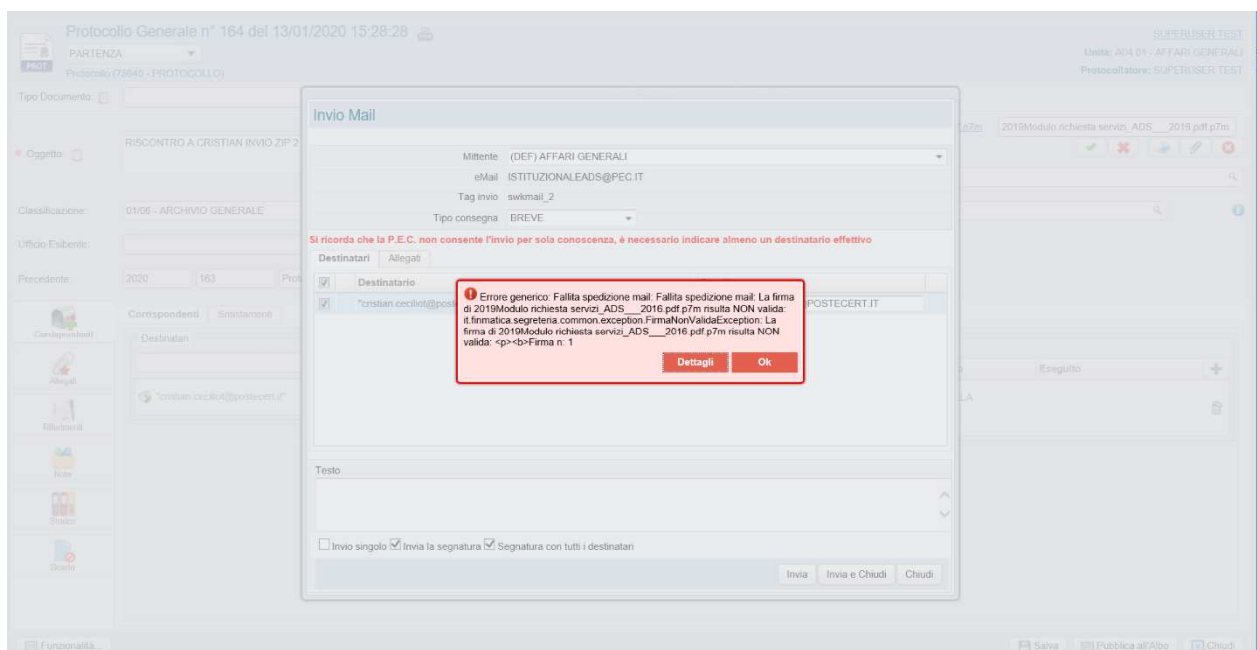


Figura 14 – messaggio di elaborazione fallita con dettagli

Cliccando sul nome del file principale appare la pop-up “Download del file” (figura 15), dalla quale è possibile effettuare “Verifica” firma documento principale e successivamente cliccare sul pulsante “Forza Verifica”, salvare e procedere all’invio PEC (figura 15a,15b,15c)

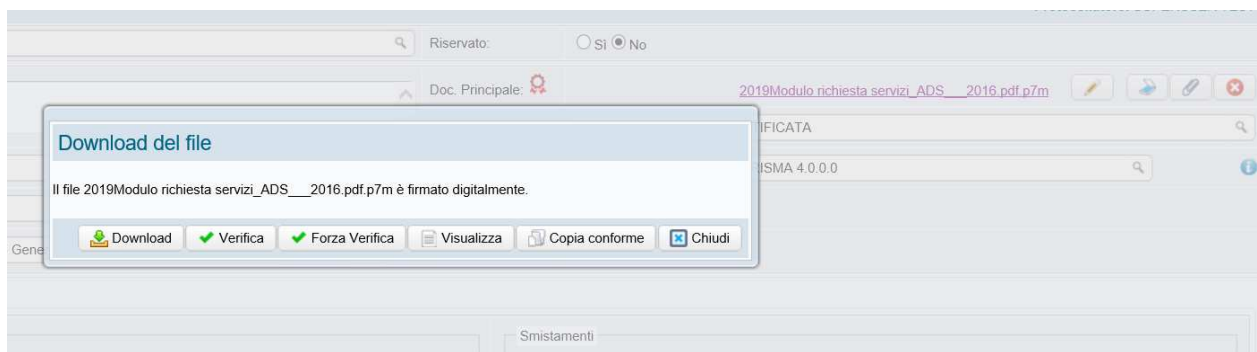


Figura 15 – Pop- up “Download del file” da cui forzare la validità.



Figura 15a – Nuova icona di validità forzata

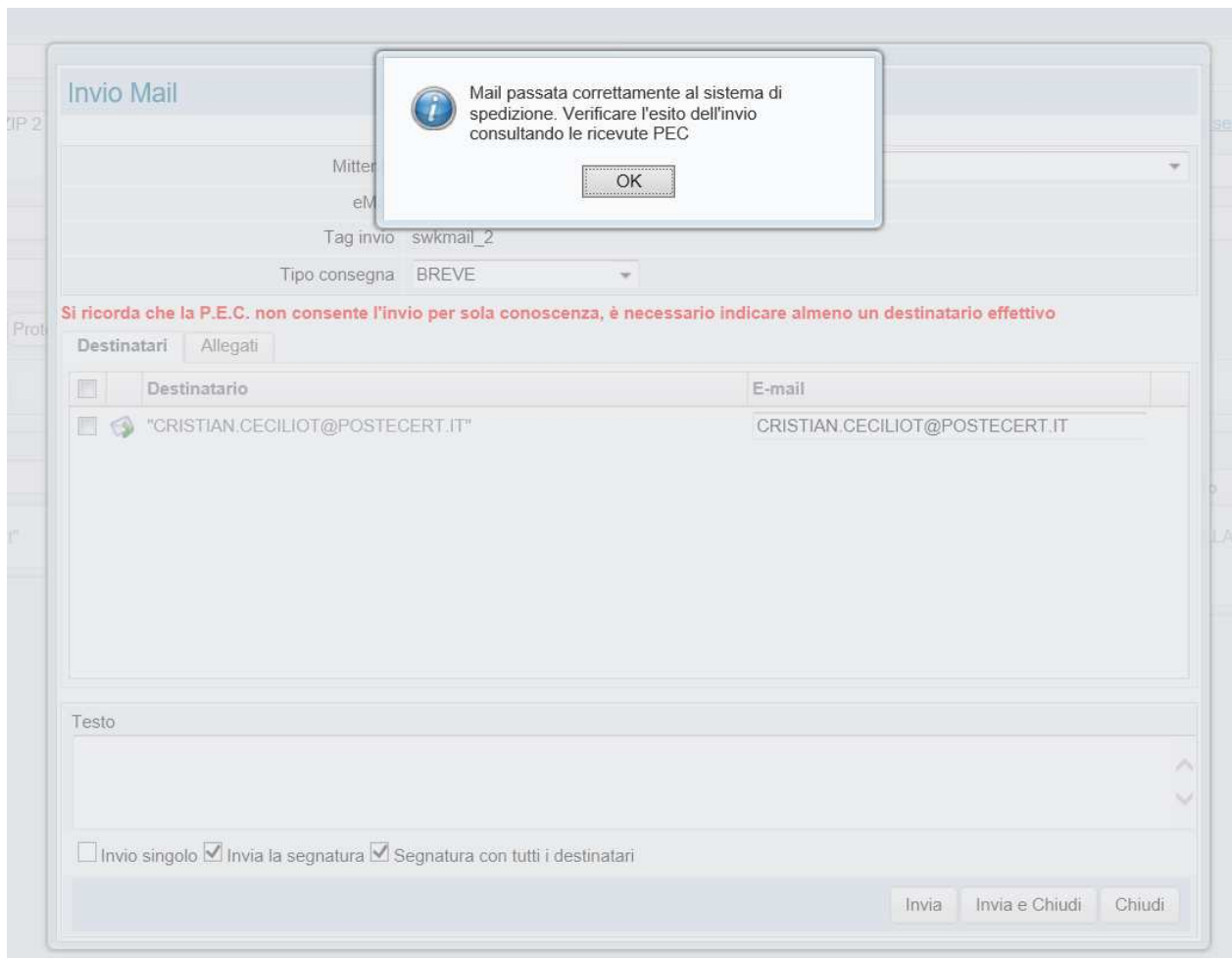


Figura 15b – Messaggio di inviato con successo

- c) Documento principale non firmato con destinatario ad altro soggetto: invio corretto (figura 16). In questo caso il sistema, visualizza un messaggio di conferma avvenuto invio:

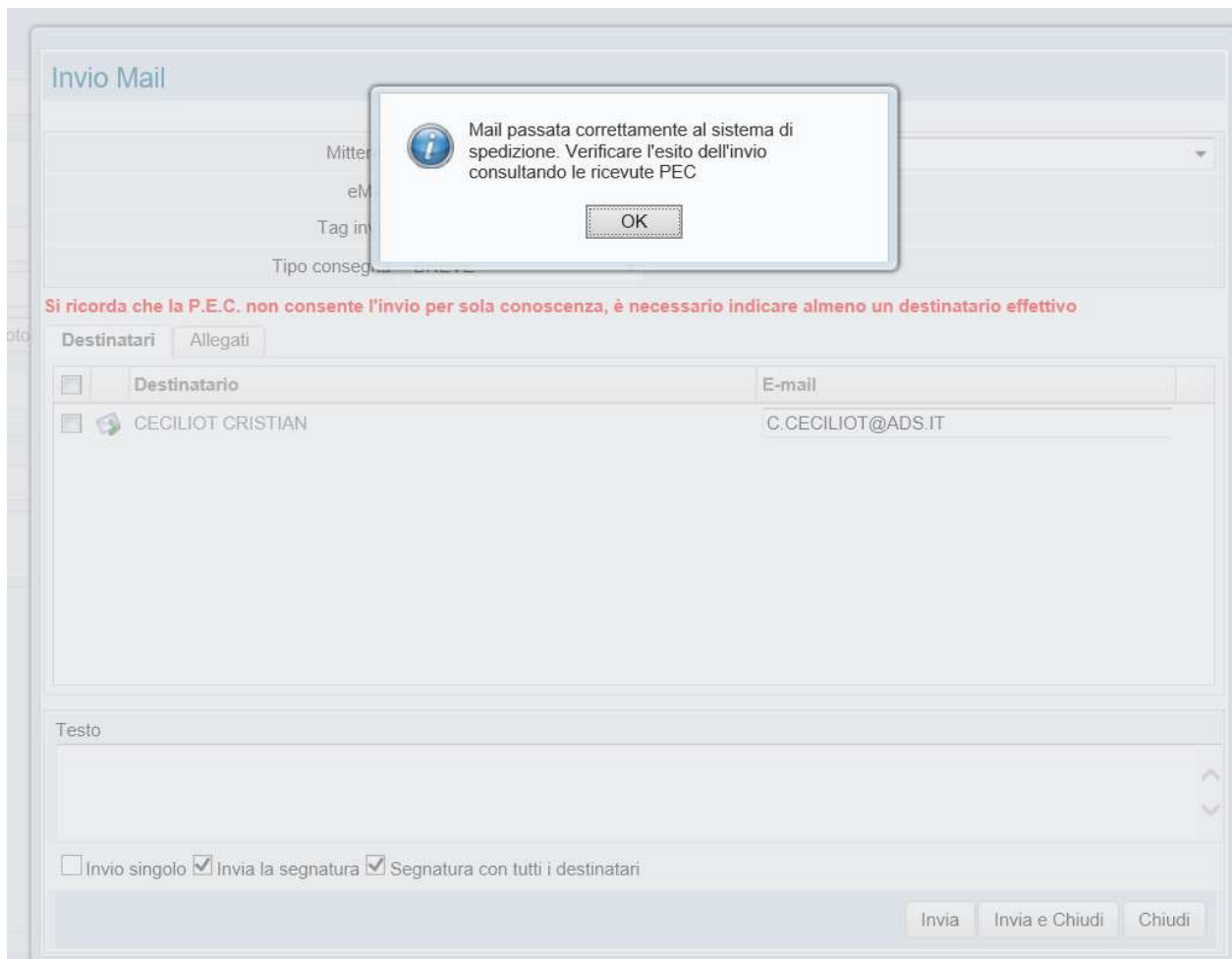


Figura 16 – Invio avvenuto con successo

Allo stesso modo, il comportamento del sistema nel caso di ricezione messaggio con impostato il parametro in modo da controllare l'obbligatorietà di un documento firmato proveniente da una Pubblica Amministrazione. In questo caso il messaggio ricevuto non viene processato ed inserito nell'elenco dei Documenti DA PROTOCOLLARE ma rimane tra le mail in arrivo con indicato il motivo del mancato inserimento nell'elenco suddetto.

2.8 Registrazione di messaggi da interoperabilità

Viene resa disponibile la possibilità di inserire nel Sistema Documentale e di gestire l'iter documentale di messaggi ricevuti sulla casella PEC o sul Fax Server senza necessità di protocollarli. La maschera di gestione dei messaggi in arrivo, all'apertura si presenta come segue:

Figura 16 – Invio avvenuto con successo

E' possibile inserire direttamente sulla maschera del messaggio, nella pagina principale "Dati":

Classifica e/o Fascicolo: analogamente a quanto visto per la maschera precedente, è possibile inserire le informazioni di classificazione/fascicolazione.

Smistamenti: è possibile inserire smistamenti sui singoli messaggi, gestendo quindi l'iter documentale anche per questa tipologia documentale (cfr. più avanti).

Le ulteriori pagine che compongono la maschera sono "Smistamenti", nella quale analogamente a quanto accade nella maschera di protocollo verranno registrate le informazioni relative all'iter documentale percorso dal documento, e "Classificazioni secondarie", la quale funziona nello stesso modo della analoga pagina sulle registrazioni di protocollo. Infine, nell'ultima pagina "Riferimenti", verranno riportati i collegamenti ad eventuali ulteriori documenti collegati (ad esempio, la registrazione di protocollo nel quale il messaggio viene riversato).

Cliccando il pulsante "Salva" posto nella parte superiore destra della maschera, le informazioni vengono registrate a sistema e vengono istanziati gli eventuali smistamenti. Pur non trattandosi di una registrazione di protocollo, il sistema salva sulla maschera le informazioni legate a data/ora di salvataggio, utente e unità di registrazione.

Nel caso invece sia necessario protocollare il messaggio, tramite il menu Funzionalità sarà possibile accedere alla funzione "Completa", la quale resta invariata rispetto al funzionamento precedente, salvo portare nella nuova maschera di protocollo da interoperabilità i dati di classifica/fascicolo e smistamenti eventualmente già inseriti nella maschera del messaggio.

Nel menu Funzionalità è presente anche la voce "Scarta", con la quale identificare i messaggi che non si desidera conservare in alcun modo (cfr. più avanti le modalità di cancellazione dei messaggi indesiderati).

3 Gestione multiPEC

3.1 Introduzione

Obiettivo del servizio, denominato multiPEC, è quello di ampliare il canale comunicativo utilizzato dagli enti gestendo, con un unico sistema informatico, caselle multiple di posta elettronica a seconda delle loro esigenze e della loro complessità organizzativa/istituzionale. Operativamente sarà possibile associare ad ogni unità organizzativa dell'organigramma istituzionale una casella di posta elettronica al fine di gestire l'invio e la ricezione di documenti protocollati.

Suggerimento

E' importante notare che la multiPEC è un servizio complementare, integrativo alla funzionalità di posta elettronica già presente nel sistema informatico di protocollo, condivide la stessa logica applicativa e funzionale descritta nei precedenti paragrafi, differenziandosi per le abilitazioni utente da assegnare per la gestione delle caselle di posta elettronica predisposte alla/e UO di competenza

Allo scopo occorre impostare il servizio secondo i criteri sintetizzati nei seguenti passi:

1. il servizio deve essere parametrizzato con un intervento sistemistico¹⁶ nonché associare le caselle alle UO prescelte
2. devono essere attribuiti privilegi applicativi per utilizzare il servizio multiPEC¹⁷:
 - Casella di posta istituzionale
 - Casella di posta della/e UO di appartenenza
 - Entrambe

3.2 MultiPEC per l'invio di documenti protocollati

Per utilizzare la funzione di invio occorrono le stesse condizioni previste nel paragrafo 2.2, oltre all'attribuzione dei privilegi all'utente e l'associazione di una casella di posta alla UO prestabilita.

Nella ricerca dell'amministrazione destinataria del protocollo, il sistema propone una maschera in cui è possibile consultare i dati dell'Amministrazione e delle sue UO registrate (*figura 17a,17b,17c – si evidenzia che sono previste icone differenti per Amministrazioni, AOO e UO*) in IPA e scaricate nel sistema informatico di protocollo con apposita funzione.

¹⁶ Oltre ai file di configurazione dell'application web su cui introdurre le impostazioni del nuovo dominio di posta, occorre agire sull'unità organizzativa a cui assegnare la casella di posta attraverso i dizionari del sistema documentale nonché indicare in struttura organizzativa, nell'apposito campo dell'anagrafica della UO, l'indirizzo telematico prescelto. Se necessario, registrare in IPA le informazioni telematiche delle UO dell'Amministrazione.

¹⁷ In particolare: per l'**invio** attribuire il privilegio PINVIOI per gli utenti che devono inviare anche tramite la casella di posta istituzionale oltre se esiste la casella di posta della UO; per la **ricezione** attribuire i seguenti privilegi: PMAILU = consente la gestione della casella della UO di appartenenza; PMAILI = consente la gestione della casella istituzionale della AOO; PMAILT = consente la gestione di tutte le caselle

Protocollo Generale CECILIOT CRISTIAN

Ricerca Corrispondenti

Digitare l'intero codice fiscale / partita iva o parte della denominazione del soggetto (almeno 3 caratteri - carattere jolly %).

risorse umane

☒ Tutti ☐ Amministrazioni ☐ Beneficiari ☐ Altri Soggetti

Denominazione	Indirizzo	Codice Fiscale	Partita Iva	Id Fiscale Estero	Email	Recapito
AGENZIA DEL TERRITORIO UO DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	L.GO LEOPARDI, 5 - ROMA 00185 ROMA (RM)				dc_ruo@agenziaterritorio.it	UO
AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI UO MONOPOLI - UFFICIO GESTIONE RISORSE UMANE	PIAZZA MASTAI 11 00153 ROMA (RM)				monopoli.gestionerisorseumane@pec.aams.it	UO
AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO - AIFA AOO UFFICIO DELLE RISORSE UMANE	VIA DEL TRITONE 181 00187 ROMA (RM)				risorse.umane@aifa.mailcert.it	AOO
AGENZIA NAZIONALE PER L'AMMINISTRAZIONE E LA DESTINAZIONE DEI BENI SEQUESTRATI E CONFISCATI ALLA CRIMINALITA' ORGANIZZATA UO DIREZIONE PIANIFICAZIONE STRATEGICA E RISORSE UMANE	VIALE AMENDOLA IS. 66 NR. 2 89123				agenzia.nazionale@pec.anbsc.it	UO
AGENZIA REGIONALE PER LA PREVENZIONE, L'AMBIENTE E L'ENERGIA DELL'EMILIA ROMAGNA UO DIREZIONE AMMINISTRATIVA - AREA SVILUPPO RISORSE UMANE E RELAZIONI SINDACALI	VIA PO, 5 40139 BOLOGNA (BO)				concorsi@cert.arpa.emr.it	UO

[1 - 15 / 552]

Seleziona Chiudi

Figura 17a - selezione dei destinatari con icone diversificate tra Ente, AOO ed UO

Protocollo Generale CECILIOT CRISTIAN

PARTENZA

Protocollo (83249 - PROTOCOLLO)

Tipo Documento:

Oggetto: INVIO MULTIFEC CC

Classificazione: 01/06 - ARCHIVIO GENERALE

Ufficio Esistente:

Precedente: Anno Numero Protocollo Generale

Corrispondenti Smistamenti

Destinatari

SETTORE WELFARE, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Corrispondente

SETTORE WELFARE, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Scegli il mezzo trasmissivo: Posta ordinaria

Denominazione SETTORE WELFARE, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Codice Fiscale

Codice Fiscale Estero

Partita Iva

Indirizzo

Indirizzo VIA MAZZINI, 62

Comune PIACENZA

Provincia PC

CAP 29121

E-mail uffici@provincia.pc.it

Fax 0523785508

UO

Indirizzo VIA MAZZINI, 62

Comune PIACENZA

Provincia PC

Salva e Chiudi Chiudi

Unità: A04 - AFFARI GENERALI ISTITUZIONALI E FINANZIARI

Protocollore: CECILIOT CRISTIAN

Segretario Eseguito

Smistamento presente

Elimina Salva Firma Protocollo Chiudi

Figura 17b – Consultazione delle informazioni di dettaglio

Figura 17c – Dati presenti nella maschera di protocollo

Esaminiamo i seguenti casi in questione:

1. l'utente è abilitato a protocollare per UO singola o multiple. In questo caso, da maschera di protocollo, deve scegliere dall'apposito menù a tendina, **"Unità:"**, la UO per cui protocollare, inserire i dati e registrare a protocollo (figura 18).

Figura 18 – Selezione della UO protocollante

Richiamando la funzione di invio, il sistema propone nella maschera di "Invia Mail" un menù a tendina **"eMail:"** dove la voce di default è la casella di posta dell'unità protocollante. Se non esiste l'associazione si utilizza la casella di posta istituzionale (figura 19)

Figura 19 – Il default del menù di scelta della casella mittente

2. l'utente abilitato a protocollare in partenza seleziona una UO ESIBENTE dall'apposito menù (figura 20), inserisce i dati e registra a protocollo.

Figura 20 - Menu di scelta della UO esibente

Richiamando la funzione di invio, il sistema propone nella maschera di “Invia Mail” un menù a tendina “eMail:” dove la voce di default è la casella di posta dell’unità esibente. Se non esiste l’associazione si utilizza la casella di posta istituzionale.

3. l'utente è abilitato ad inviare messaggi utilizzando la casella di posta istituzionale. In questo caso nel menu a tendina della maschera “Invia Mail” sarà possibile selezionare la voce della casella di posta istituzionale. Tale

casella di posta si visualizzerà in automatico in caso di assenza di casella di posta associata all'unità esibente o protocollante.

Risulta evidente che la logica dell'invio del messaggio protocollato, i riferimenti ed i collegamenti ai messaggi automatici di ritorno è la stessa esposta nei paragrafi precedenti. E' il caso di sottolineare che un messaggio inviato a più caselle dello stesso Ente, verrà scaricato dal sistema una sola volta e sarà visibile a tutti gli utenti che gestiscono almeno uno delle casella destinatarie.

3.3 MultiPEC per la ricezione dei messaggi

I messaggi presenti sulla casella di posta associata alla UO vengono scaricati e se conformi (come nei casi precedenti, il sistema verifica il file allegato Segnatura.xml), processati in automatico dal sistema di protocollo Informatico ricevente.

La modalità operativa della ricezione e predisposizione a protocollo, segue la stessa logica esposta nel paragrafo 2.5. Utilizzando la query "Mail in Arrivo" (oppure a seconda delle circostanze, in "Documenti da PROTOCOLLARE"), il sistema propone solo i messaggi scaricati della casella di posta destinataria selezionata dall'apposito menù e collegata alla UO per cui l'utente è abilitato.

Allo stesso modo, per la consultazione messaggio protocollato ricevuto ed i suoi riferimenti, consultare il paragrafo 2.6.

Suggerimento

Il sistema informatico di protocollo imposta di default come mittente dei messaggi automatici di ritorno che predispone, la casella di posta associata alla UO destinataria del messaggio ricevuto, protocollato o notificata eccezione.