

## **Istruzioni per il Recupero delle Credenziali**

Durante l'esecuzione della procedura di richiesta del certificato digitale o nell'utilizzo del servizio di Firma Digitale, lei potrebbe aver bisogno di richiedere azioni particolari al servizio di assistenza che risponde al numero verde 800.903.080 o di utilizzare alcuni servizi aggiuntivi di gestione.

Di seguito viene riportato l'elenco delle richieste o servizi disponibili con la relativa spiegazione.

### **Richieste da fare al Numero Verde**

- Richiesta reinvio email con Codice di Attivazione
- Richiesta reinvio email con PIN di Firma

### **Servizi aggiuntivi di gestione**

- Richiesta rigenerazione PIN di Firma
- Cambio Password di Firma
- Richiesta sblocco utenza

### **Richiesta reinvio email Codice di Attivazione**

Durante la procedura di richiesta del servizio, nella fase di Attivazione utenza, lei riceverà una email contenente il Codice di Attivazione, con le istruzioni necessarie per l'avanzamento della procedura stessa. Consultando la funzione SIDI «Firma Digitale – Gestione Certificati Digitali» lei si dovrà trovare nello *Stato 04 - Email codice attivazione inviata.*

Questa email ha come oggetto «Firma Digitale MIUR - Codice di Attivazione - Codice pratica n°: XXXXX» e deve arrivare non oltre 10 giorni dopo la sottoscrizione del contratto e la sua acquisizione da parte del personale della segreteria scolastica.

In caso di mancata ricezione (che potrebbe avvenire per problemi tecnici) o in caso di smarrimento della email (potrebbe essere stata erroneamente cancellata), è possibile chiederne il reinvio contattando il Numero Verde 800.903.080.

La richiesta verrà lavorata e lei riceverà in breve tempo la email contenente il Codice di Attivazione.

### **Richiesta reinvio email con PIN di Firma**

Durante la procedura di richiesta del servizio, nella fase di scelta della Password di Firma e generazione certificato, lei riceverà una email contenente il PIN di Firma, con le istruzioni necessarie per l'avanzamento della procedura stessa. Consultando la funzione SIDI «Firma Digitale – Gestione Certificati Digitali» lei si dovrà trovare nello *Stato 05 - Email pin inviata.*

Questa email ha come oggetto «Firma Digitale MIUR - PIN di Firma - Codice pratica n°: XXXXX» e deve arrivare quasi istantaneamente dopo la conclusione con successo della fase di Attivazione utenza (passo precedente della procedura).

In caso di mancata ricezione (che potrebbe avvenire per problemi tecnici) o in caso di smarrimento della email (potrebbe essere stata erroneamente cancellata), è possibile chiederne il reinvio contattando il Numero Verde 800.903.080.

La richiesta verrà lavorata e lei riceverà in breve tempo la email contenente il Codice di Attivazione.

Per motivi di sicurezza in questo caso è infatti preferibile iniziare nuovamente la procedura ripartendo dal passo precedente.

Lei riceverà pertanto una email con oggetto «Firma Digitale MIUR - Codice di Attivazione - Codice pratica n°: XXXXX»

### **Richiesta rigenerazione PIN di Firma**

Una volta ottenuto il certificato digitale lei potrebbe smarrire il PIN di Firma, ritenere che questo sia stato rubato o semplicemente volerlo rigenerare per aumentare la sicurezza dell'utilizzo del servizio di Firma Digitale. In tutti questi casi è possibile richiedere la rigenerazione del PIN di Firma. Lei si dovrà trovare in uno dei seguenti stati (rilevabili dalla funzione SIDI «Firma Digitale – Gestione Certificati Digitali»): 06, 07, 08.

La funzione «Firma Digitale - Richiesta rigenerazione PIN» è disponibile sul Sistema Polis Istanze OnLine alla voce Altri servizi.

Selezionando l'apposita voce di menù il sistema visualizza una maschera che riepiloga i dati relativi alla pratica di richiesta di certificato corrente.

Lei dovrà inserire il Codice Pratica e il Codice Personale POLIS e premere il pulsante «Conferma». Se la richiesta viene acquisita con successo viene visualizzato un messaggio di conferma che la inviterà a recarsi presso una segreteria scolastica.

La procedura verrà completata a cura del personale di segreteria.

A procedura ultimata con successo lei riceverà una email con oggetto «Firma Digitale MIUR– Rigenerazione PIN di Firma - Codice pratica n°: XXXXX» contenente il nuovo PIN di Firma.

### **Cambio Password di Firma**

Una volta ottenuto il certificato digitale lei potrebbe smarrire la Password di Firma, ritenere che questa sia stata rubata o semplicemente volerla cambiare per aumentare la sicurezza dell'utilizzo del servizio di Firma Digitale.

In tutti questi casi è possibile procedere al cambio della Password di Firma a patto che si disponga della attuale Password di Firma oppure del Codice PUK, ricevuto per email al termine del passo della procedura di richiesta del servizio *Scelta Password di Firma e Generazione certificato*.

Lei dovrà trovarsi in uno dei seguenti stati (rilevabili dalla funzione SIDI «Firma Digitale – Gestione Certificati Digitali»): 06, 07, 08.

La funzione di cambio Password di Firma è disponibile da «Firma Digitale – Gestione Certificati Digitali». Selezionando l'apposito link il sistema visualizza una maschera in cui lei, se dispone della attuale Password di Firma, deve inserire:

- Codice Fiscale
- Password di Firma
- nuova Password di Firma
- conferma nuova Password di Firma
- PIN di Firma

Se lei non dispone della attuale Password di Firma ma dispone del PUK, deve inserire:

- Codice Fiscale
- PUK
- nuova Password di Firma
- conferma nuova Password di Firma
- PIN di Firma

Se la procedura termina con successo lei riceverà un nuovo Codice PUK tramite una email con oggetto «Firma Digitale MIUR– Nuovo Codice PUK - Codice pratica n°: XXXXX»

### **Richiesta sblocco utenza**

Durante l'utilizzo delle funzioni che permettono l'apposizione della firma digitale, lei potrebbe sbagliare nell'inserire le credenziali di firma (Codice Fiscale, Password di Firma, PIN di Firma) per un numero eccessivo di volte (superiore a 8). La sua utenza in questo caso viene bloccata dal sistema. Questo avviene per prevenire eventuali tentativi malevoli di accesso non autorizzato ai servizi di firma da parte di altri. Ad ogni tentativo di utilizzo delle credenziali il sistema evidenzierà che la sua utenza è bloccata.

In questo caso, una volta recuperate o reimpostate le proprie credenziali di firma, è possibile richiedere lo sblocco dell'utenza.

La funzione «Firma Digitale - Richiesta sblocco utenza» è disponibile sul Sistema Polis Istanze OnLine alla voce Altri servizi.

Selezionando l'apposita voce di menù il sistema visualizza una maschera che riepiloga i dati relativi alla pratica di richiesta di certificato corrente.

Lei dovrà inserire il proprio Codice Personale POLIS e premere il pulsante «Conferma». Se la richiesta viene acquisita con successo viene visualizzato un messaggio di conferma che la inviterà a recarsi presso una segreteria scolastica.

La procedura verrà completata a cura del personale di segreteria.

A procedura ultimata con successo lei riceverà una email con oggetto «Firma Digitale MIUR– Richiesta sblocco utenza - Codice pratica n°: XXXXX».