



Ministero dello Sviluppo Economico

1. Sono un commercialista, un mio cliente non dispone di un dispositivo CNS; posso predisporre io una istanza per suo conto?

L'accesso alla scrivania Misure è riservato ai rappresentanti legali dell'impresa: al primo accesso la procedura informatica chiederà all'utente di inserire i propri dati anagrafici e personali affinché gli stessi possano essere utilizzati per le successive fasi di compilazione e controllo.

I legali rappresentanti delle imprese possono, già al primo accesso al Portale, attribuire ad un diverso soggetto la delega ad operare per proprio conto: i delegati dovranno a loro volta essere titolari di certificato CNS, così da potere successivamente autenticarsi e firmare le istanze che presenteranno per conto dei loro clienti.

Ne consegue che i legali rappresentanti delle imprese devono necessariamente avere un dispositivo CNS, anche se è data loro facoltà di conferire delega a terzi in relazione alle attività di compilazione e spedizione delle istanze.

2. Al termine della compilazione di una istanza mi vengono segnalati degli errori; come posso correggerli?

Al termine dell'inserimento a sistema dei dati utili a compilare l'istanza, la piattaforma procede con una verifica di quanto imputato nei campi editabili, oltre che dei requisiti previsti dalla norma per l'ammissione al bando.

Se l'esito della verifica è positivo, il sistema restituirà il messaggio "L'istanza risulta correttamente compilata": potrà quindi cliccare su "Conferma e prosegui" e potrà generare il modulo nella versione pdf da scaricare e firmare digitalmente per l'invio dell'istanza.

Al contrario, se verranno rilevate incongruenze o la mancanza di compilazione di campi obbligatori, il sistema restituirà il messaggio "Nella compilazione dell'istanza sono presenti dati o dichiarazioni non ammissibili. Modificare i dati e le dichiarazioni per finalizzare e inviare l'istanza. L'istanza potrà essere inoltrata solo in assenza di dati o dichiarazioni non ammissibili".

Questo messaggio generico è seguito da uno più specifico relativo al tipo di dato incongruente/mancante e alla sezione in cui è stato rilevato. Cliccando su "Correggi gli errori" si atterrà direttamente sulla pagina web su cui intervenire per sanare la compilazione.

3. Come posso apporre la marca da bollo alla mia istanza?

La domanda per i Voucher Internazionalizzazione 2017 si produce in modalità informatica, quindi non può essere apposta una marca da bollo cartacea sulla stessa.

Cionondimeno, il soggetto che predispone la domanda deve assolvere all'obbligo relativo al pagamento dell'imposta di bollo e a comprova, per qualsiasi controllo successivo, dovrà conservare una marca da bollo dell'importo di 16,00 euro che dovrà risultare emessa prima della data di trasmissione della domanda.

4. Riscontro delle difficoltà ad autenticarmi: cosa posso fare?

A garanzia della buona riuscita delle operazioni di autenticazione, si suggerisce di mantenere aggiornati all'ultima versione gli strumenti utilizzati, in particolare il software per firmare digitalmente, i driver dei lettori ed i driver delle smart card.

Fondamentale e propedeutica all'autenticazione a qualsiasi Portale, è la corretta importazione dei certificati nel browser utilizzato per la navigazione in internet.

Al momento il browser che presenta le migliori prestazioni con tutti i sistemi operativi sembra essere Mozilla Firefox.

La invitiamo quindi ad accedere all'applicazione utilizzando il browser Mozilla Firefox, dopo aver proceduto alla seguente configurazione specifica per dispositivi CNS:

- dal menù "Strumenti \ Opzioni" del browser, selezionare l'icona "Avanzate" e quindi la scheda "Cifratura";
- cliccare su "Dispositivi di sicurezza";
- cliccare su "Carica", e assegnare un nome modulo a piacere (es. CNS) quindi cliccare su sfoglia e selezionare il file "bit4ipki.dll" oppure "bit4opki.dll" dalla cartella "C:\Windows\System32" (solo uno dei due è presente, a seconda del dispositivo utilizzato);
- al termine dell'operazione cliccare "OK".

N.B. L'operazione di autenticazione al Portale non andrà a buon fine se:

- la carta è bloccata;
- il certificato CNS installato a bordo del dispositivo è scaduto;
- il dispositivo ha installato a bordo il solo certificato di sottoscrizione;
- la protezione antivirus e/o i firewall della stazione di lavoro/rete è troppo elevata (controlli e/o blocchi specifici sulla navigazione internet).

5. Ho compilato una domanda per il Voucher Internazionalizzazione dal mio pc: posso inviarla da un computer diverso?

La domanda può essere inviata da un computer diverso da quello in cui è stata predisposta.

Le ricordiamo però che la procedura prevede l'autenticazione con CNS alla piattaforma: perché vada a buon fine, occorre importare il certificato nel browser installato nella stazione di lavoro su cui si trova ad operare.

FAQ CNS (Carta Nazionale dei Servizi)

1. Che cos'è una CNS?

La Carta Nazionale dei Servizi o CNS è un dispositivo (ovvero una Smart Card o una chiavetta USB) che contiene un "certificato digitale" di autenticazione personale.

È uno strumento informatico che consente l'identificazione certa dell'utente in rete e permette di consultare i dati personali resi disponibili dalle pubbliche amministrazioni direttamente su sito web, come ad esempio, l'accesso ai referti medici sul sito web della propria ASL.

2. Qual è la validità della firma digitale a livello internazionale?

Una CNS contiene due certificati: uno di autenticazione, finalizzato ad accedere ai servizi telematici della Pubblica Amministrazione Italiana, e uno di sottoscrizione, per la firma digitale,

certamente valido in Italia, e che la normativa Comunitaria impone agli stati membri di riconoscere, sotto determinate condizioni, in base a quanto presente al seguente indirizzo:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:053:0066:0072:IT:PDF>

In assenza di una normativa internazionale esaustiva, raccomandiamo comunque di chiedere riscontro direttamente all'Ente richiedente il file firmato digitalmente.

Inoltre la normativa comunitaria (direttiva CE 99/93) all'art. 7 (Aspetti internazionali) impone ad ogni Stato Membro di riconoscere, sotto determinate condizioni, le firme anche degli altri Paesi.

Attualmente non esiste una tabella di "equivalenza" tra le firme rilasciate nei vari Stati Membri e questo potrebbe creare delle ambiguità. Tuttavia, chi richiede la firma su documenti (per es. bando di gara di altro paese europeo), dovrebbe indicare quali siano i certificati riconosciuti. La lista dei certificatori a livello europeo è presente nella TSL europea.

3. Cos'è una chiavetta/token per la firma digitale?

Le chiavette o Token USB (compatibili con Windows, Linux e MAC) contengono un chip analogo a quello delle Smart Card, al cui interno sono presenti i certificati di autenticazione o CNS e di sottoscrizione. A differenza della smart card, tali dispositivi non necessitano di un lettore in quanto si connettono direttamente al PC tramite porta USB.

4. Perché non riesco ad autenticarmi ad un portale?

Per potere effettuare l'autenticazione ad un portale tramite il proprio dispositivo di firma digitale, laddove sia possibile l'accesso tramite CNS, è necessario avere una CNS con certificato di autenticazione in corso di validità e utilizzare un browser internet in cui siano stati preventivamente e correttamente "importati" i certificati presenti a bordo della CNS.

Si segnala che è possibile "importare" i certificati solo nei browser:

- Internet Explorer (da non confondere con Microsoft Edge);
- Google Chrome;
- Mozilla Firefox.

5. Cosa si intende per Password principale per CNS?

In fase di autenticazione tramite CNS ad un sito web potrebbe essere richiesto l'inserimento della *Password principale per CNS*, in questo caso sarà sufficiente inserire il Pin fornito insieme al dispositivo di firma e già utilizzato per firmare.

6. Come posso Importare i certificati nel browser Mozilla Firefox?

Si precisa che nel dare le informazioni di configurazione che seguono, si è cercato di restare quanto più possibile trasversali alla particolare versione del browser utilizzata e del sistema operativo. Questo non esclude che alcune indicazioni possano non corrispondere alla specifica versione presente sulla postazione di lavoro dell'utente.

Sistema Operativo Windows:

Per importare i certificati nel browser Firefox installato localmente sul proprio PC a cui è collegato il dispositivo, è necessario svolgere la seguente procedura:

1. installare il software di firma digitale predisposto per la propria smart card (Aruba-File Protector, Infocert-DikeIC, etc...), in particolare i driver per smart card presenti nel pacchetto di installazione di ciascun software;
2. in alternativa, effettuare il download della cartella MU_INCARD_MACOSX.ZIP dal sito www.pec.it, nell'area "firma digitale"> "download">"Driver Smart Card - INCARD" e installare i driver appena scaricati;
3. avviare Firefox e selezionare quindi Strumenti / Opzioni;
4. all'interno della finestra Opzioni spostarsi sulla sezione Certificati e quindi cliccare il pulsante 'Dispositivi di sicurezza';
5. all'interno della finestra 'Gestione dispositivi' cliccare il pulsante Carica;
6. all'interno della finestra Carica dispositivo PKCS#11 inserire nel campo Nome modulo una stringa descrittiva che identifica il modulo crittografico che si sta aggiungendo e cliccare quindi sul pulsante Sfoglia;
7. utilizzare la finestra di scelta del dispositivo per spostarsi all'interno della directory C:\WINDOWS\system32 e selezionare il file bit4xpki.dll;
8. cliccare quindi su Apri;
9. All'interno della finestra Carica dispositivo PKCS#11 verificare che il campo 'Nome file modulo' sia valorizzato con il percorso della libreria selezionata durante il Passo 8) e cliccare sul pulsante OK.
10. Verificare che all'interno della finestra Gestioni dispositivi compaia il nuovo modulo appena aggiunto e cliccare su OK.

Cliccando su Mostra Certificati verrà richiesto l'inserimento del PIN del dispositivo ("Password Principale per CNS").

All'interno della sezione "Certificati Personali" dovranno essere presenti il certificato di autenticazione, corrispondente al codice fiscale, e il certificato di sottoscrizione, corrispondente al nome e cognome del titolare della CNS.

Sistema Operativo Mac:

Si precisa che nel dare le informazioni di configurazione che seguono, si è cercato di restare quanto più possibile trasversali alla particolare versione del browser utilizzata e del sistema operativo. Questo non esclude che alcune indicazioni possano non corrispondere alla specifica versione presente sulla postazione di lavoro dell'utente.

Per importare i certificati nel browser Firefox installato localmente sul proprio Mac a cui è collegato il dispositivo, è necessario svolgere la seguente procedura:

1. download della cartella MU_INCARD_MACOSX.ZIP dal sito www.pec.it, nell'area "firma digitale"> "download">"Driver Smart Card - INCARD"
2. decompressione della cartella
3. avvio dell'eseguibile (.pkg) e installare.
4. aprire Firefox;
5. cliccare sul menù Strumenti/preferenze;
6. all'interno della finestra "Opzioni" spostarsi su "Avanzate", selezionare la scheda Certificati e quindi cliccare il pulsante Dispositivi di sicurezza;
7. all'interno della finestra Gestioni dispositivi cliccare il pulsante "Carica";
8. all'interno della finestra "Carica dispositivo PKCS#11" inserire, all'interno de campo " nome file modulo " : libbit4xpki.dylib oppure seguire percorso come sopra indicato : sistema / libreria / bit4id / PKCS#11 / libbit4xpki.dylib;

9. dare Ok e riavviare Firefox.

A questo punto una volta riavviato Firefox:

- cliccare sul menù Strumenti/preferenze;
- all'interno della finestra "Opzioni" spostarsi su "Avanzate", selezionare la scheda Certificati e quindi cliccando su Mostra Certificati verrà richiesto l'inserimento del PIN del dispositivo ("Password Principale per CNS").

All'interno della sezione "Certificati Personali" dovranno essere presenti il certificato di autenticazione, corrispondente al codice fiscale, e il certificato di sottoscrizione, corrispondente al nome e cognome del titolare della CNS.

7. Come posso effettuare l'importazione dei certificati nel browser Internet Explorer/Google Chrome?

Si precisa che nel dare le informazioni di configurazione che seguono, si è cercato di restare quanto più possibile trasversali alla particolare versione del browser utilizzata e del sistema operativo. Questo non esclude che alcune indicazioni possano non corrispondere alla specifica versione presente sulla postazione di lavoro dell'utente.

Per "importare" i certificati nei browser Internet Explorer e Google Chrome è necessario installare il software di firma digitale predisposto per la propria smart card (Aruba-File Protector, Infocert-DikeIC, etc...), in particolare i driver per smart card presenti nel pacchetto di installazione di ciascun software.

L'importazione dei certificati nel browser avviene in automatico senza alcun ulteriore intervento. Nel caso in cui i certificati non risultino "importati" correttamente nel browser, significa che nel PC vi sono protezioni (ad es. antivirus, firewall,...) o altri applicativi che bloccano tale operazione. In questo caso si consiglia l'utilizzo di un altro browser, ad es. Firefox, e di verificare la postazione utilizzata con l'aiuto di un tecnico informatico.

8. Come posso importare i certificati nel browser Safari?

Nel browser Safari non è possibile importare i certificati presenti a bordo di una CNS.

9. Come posso importare i certificati nel browser Microsoft Edge?

Nel browser Microsoft Edge non è possibile importare i certificati presenti a bordo di una CNS.

10. Come posso verificare la presenza dei certificati in Firefox?

Si precisa che nel dare le informazioni di configurazione che seguono, si è cercato di restare quanto più possibile trasversali alla particolare versione del browser utilizzata e del sistema operativo. Questo non esclude che alcune indicazioni possano non corrispondere alla specifica versione presente sulla postazione di lavoro dell'utente.

Windows:

per verificare la corretta importazione dei certificati nel browser Firefox procedere come indicato di seguito:

1. avviare Firefox e selezionare quindi Strumenti / Opzioni

2. all'interno della finestra *Opzioni* spostarsi sulla sezione *Avanzate*, selezionare la scheda *Certificati* e quindi cliccare il pulsante *Mostra Certificati*

Cliccando su *Mostra Certificati* verrà richiesto l'inserimento del PIN del dispositivo (*Password Principale per CNS*). All'interno della sezione *Certificati Personali* dovranno essere presenti il certificato di autenticazione, corrispondente al codice fiscale, e il certificato di sottoscrizione, corrispondente al nome e cognome del titolare della CNS.

Mac:

per verificare la corretta importazione dei certificati nel browser Firefox procedere come indicato di seguito:

1. avviare Firefox e cliccare sul menù *Strumenti* quindi *Preferenze*
2. all'interno della finestra *Opzioni* spostarsi su *Avanzate*, selezionare la scheda *Certificati* e quindi cliccare il pulsante *Mostra Certificati*

Cliccando su *Mostra Certificati* verrà richiesto l'inserimento del PIN del dispositivo (*Password Principale per CNS*). All'interno della sezione *Certificati Personali* dovranno essere presenti il certificato di autenticazione, corrispondente al codice fiscale, e il certificato di sottoscrizione, corrispondente al nome e cognome del titolare della CNS.

11. Come posso verificare la presenza dei certificati nel browser Internet Explorer?

Si precisa che nel dare le informazioni di configurazione che seguono, si è cercato di restare quanto più possibile trasversali alla particolare versione del browser utilizzata e del sistema operativo. Questo non esclude che alcune indicazioni possano non corrispondere alla specifica versione presente sulla postazione di lavoro dell'utente.

Per verificare la corretta importazione dei certificati nel browser Internet Explorer procedere come indicato di seguito:

- avviare Internet Explorer,
- selezionare *Strumenti* e successivamente *Opzioni Internet*,
- selezionare la scheda *Contenuto*, cliccare sul pulsante *Certificati* e selezionare la scheda *Personale*.

Qui dovranno essere presenti il certificato di autenticazione, corrispondente al codice fiscale, e il certificato di sottoscrizione, corrispondente al nome e cognome del titolare della CNS.

12. Come posso verificare la presenza dei certificati nel browser Google Chrome?

Si precisa che nel dare le informazioni di configurazione che seguono, si è cercato di restare quanto più possibile trasversali alla particolare versione del browser utilizzata e del sistema operativo. Questo non esclude che alcune indicazioni possano non corrispondere alla specifica versione presente sulla postazione di lavoro dell'utente.

Per verificare la corretta importazione dei certificati nel browser Google Chrome per procedere come indicato di seguito:

- avviare Google Chrome,
- selezionare *Strumenti* e successivamente "Impostazioni",
- selezionare *Mostra impostazioni avanzate*,

- all'interno della sezione *HTTPS/SSL* cliccare su *Gestione Certificati* e selezionare la scheda *Personale*:

qui dovranno essere presenti il certificato di autenticazione, corrispondente al codice fiscale, e il certificato di sottoscrizione, corrispondente al nome e cognome del titolare della CNS.

13. Perché i certificati risultano correttamente importati nel browser utilizzato, ma non accedo al sito tramite CNS?

Nel caso in cui non sia possibile autenticarsi al Portale desiderato, nonostante i certificati risultino correttamente "importati" nel browser internet utilizzato, è necessario verificare che nella postazione utilizzata non vi siano protezioni in grado di bloccare l'operazione di autenticazione. Nel caso vi siano, si consiglia di sospendere momentaneamente tali protezioni (antivirus, firewall, Windows Defender, Impostazioni Account Utente,...) e riprovare l'accesso tramite CNS.