Manuale FEA CCSign

v 1.2 del 13/10/2026

Identificazione delle Utenze 2
- Procedura di Creazione Utenza 2
  - Tipologie di Documenti Accettati 4
  - Caricamento dei File 4
- Sottoscrizione del Modulo di Adesione e Certificazione dei contatti tramite OTP 5
- Gestione e Monitoraggio delle Utenze Certificate 7
- Gestione delle utenze 9
  - Utenza Non Valida (non abilitata alla firma FEA) 9
  - Utenza Valida (abilitata alla firma FEA) 10
- Modifica dei Dati Identificativi 11
- Modifica dei Recapiti 11
- Modifica del Documento di Riconoscimento 12

Firma Elettronica Avanzata (FEA) 14
- Introduzione al Servizio ARVAX FEA 14
- Firma FEA da parte dell'assistito 15
  - Procedura di firma autonoma da parte dell'assistito 16
  - Modalità di Firma Assistita 17
- Cambio Stato: "In Lavorazione" 18
- Firma (semplice) del farmacista 18

Generazione e inserimento token su ARVAX 20

La FEA (Firma Elettronica Avanzata) consente, attraverso un'integrazione tra il software ARVAX e CCSign, di firmare i consensi alla vaccinazione in farmacia sostituendo del tutto la firma cartacea attualmente in uso.
L'utilizzo della FEA prevede come requisiti da parte dell'utente firmatario (**assistito che presta il consenso alla vaccinazione**):

- l'identificazione dell'utente, attraverso l'acquisizione di un set di dati obbligatori e della scansione di un documento di identità valido;
- l'adesione al servizio, attraverso la sottoscrizione di un apposito modulo (Modulo di adesione al servizio FEA);
- la certificazione dei suoi recapiti, attraverso l'acquisizione di un indirizzo email e di un numero di cellulare intestati all'assistito, che saranno validati attraverso l'apposizione di una OTP per ogni recapito.

I tre requisiti vengono soddisfatti in maniera facile e guidata, utilizzando la funzionalità di identificazione esposta da CCSign e descritta nei successivi paragrafi.

Identificazione delle Utenze

L’identificazione delle utenze rappresenta il processo preliminare e fondamentale per l'abilitazione degli assistiti alla **Firma Elettronica Avanzata (FEA)** sulla piattaforma CCSign.

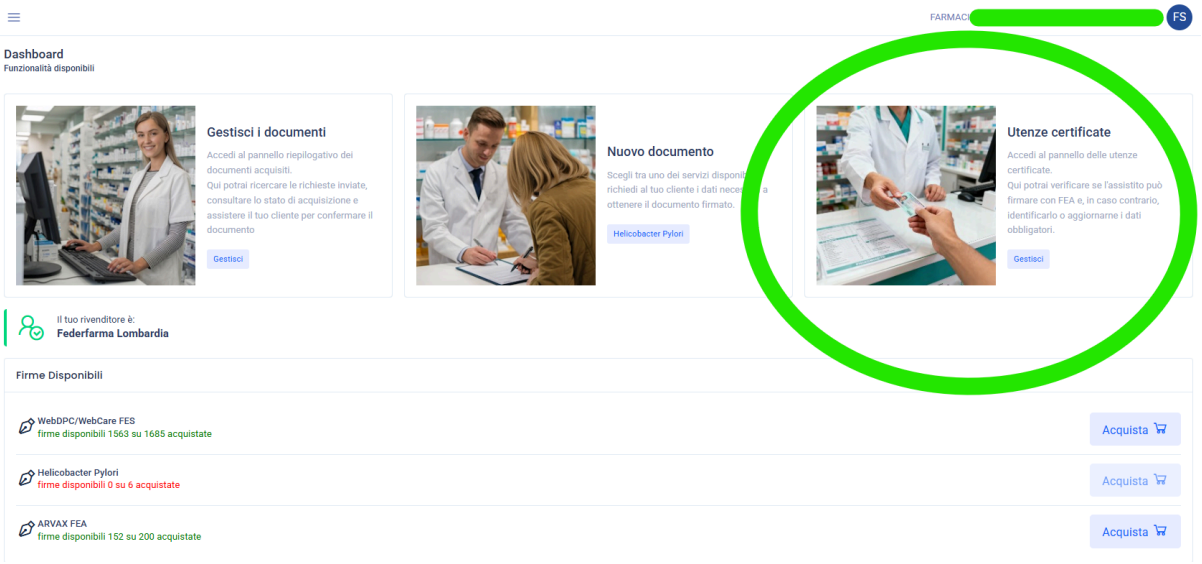
È il processo mediante il quale viene verificata e certificata l'identità dell'utente che intende utilizzare i servizi di firma elettronica avanzata. Attraverso la raccolta e la validazione di dati identificativi, dei documenti e la certificazione dei recapiti di contatto, il sistema assicura la connessione univoca tra il firmatario e la firma che successivamente verrà apposta sui documenti.

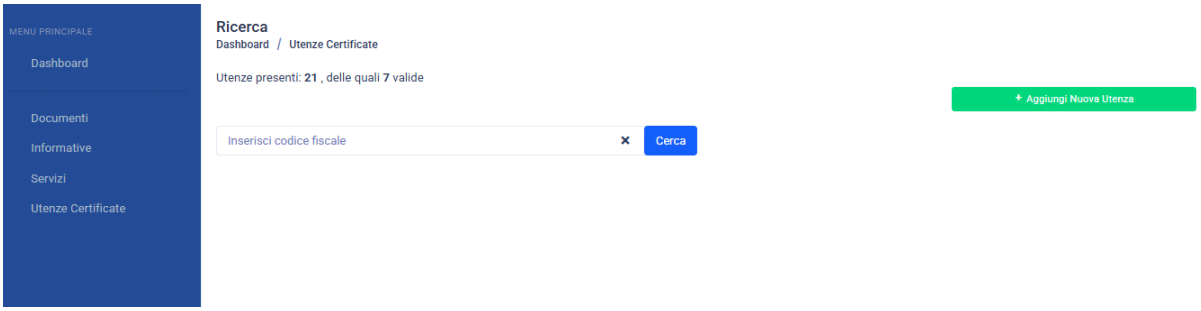
Ciascun assistito che intende firmare FEA, come richiesto dalla normativa vigente, deve infatti esser preventivamente censito e registrato. Si veda in proposito la sezione dedicata “Procedura di Creazione Utenza”.

> ⚠️ Tale operazione di creazione utenza certificata è una-tantum per assistito.
> Una volta effettuata, l'assistito può, fino al termine di validità del documento indicato e caricato, firmare FEA più e più volte, in qualsiasi farmacia della Lombardia (non solo quella che ne ha effettuato la creazione dell’utenza certificata e non necessariamente sempre nella stessa).

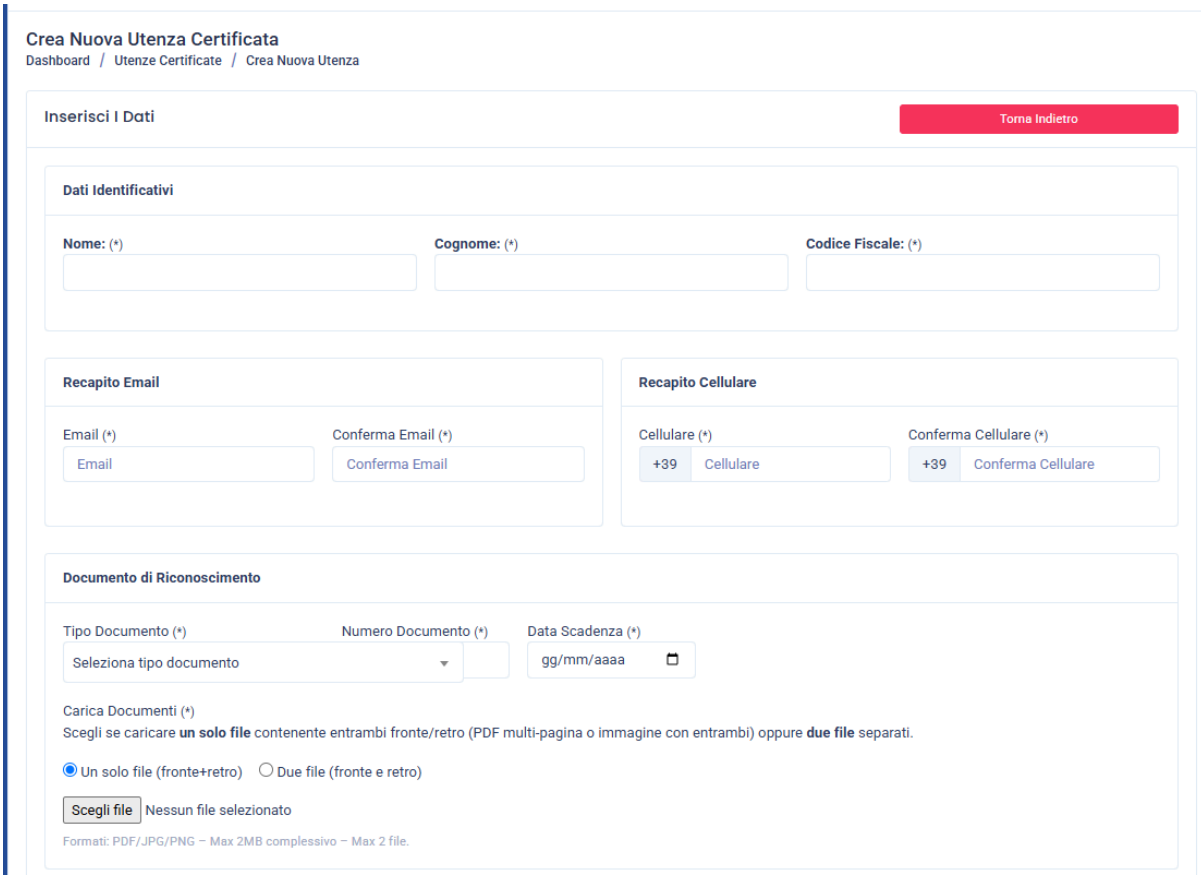
Procedura di Creazione Utenza

Per avviare il processo di pre-identificazione, è necessario accedere alla sezione **Utenze Certificate** dalla sidebar del menu principale di CCSign o, se si preferisce, dall’apposito box sulla dashboard.





Da qui, selezionando l'opzione **"Aggiungi Nuova Utenza"**, si accede al modulo di inserimento dati.



Il modulo richiede l'inserimento di informazioni essenziali organizzate in sezioni dedicate:

- **Dati Identificativi**: nome, cognome e codice fiscale dell'utente.
- **Recapiti Email**: indirizzo email. **L'indirizzo inserito sarà certificato e l'assistito riceverà su tale email le notifiche e i link necessari a gestire le proprie pratiche da firmare con FEA.**
- **Recapiti Cellulare**: numero di telefono mobile. **Il numero di cellulare inserito sarà certificato, e verrà usato per ricevere l'OTP necessaria per apporre la FEA sul consenso.**

- **Documento di Riconoscimento**: tipologia, numero e data di scadenza del documento, oltre al caricamento della copia digitale.

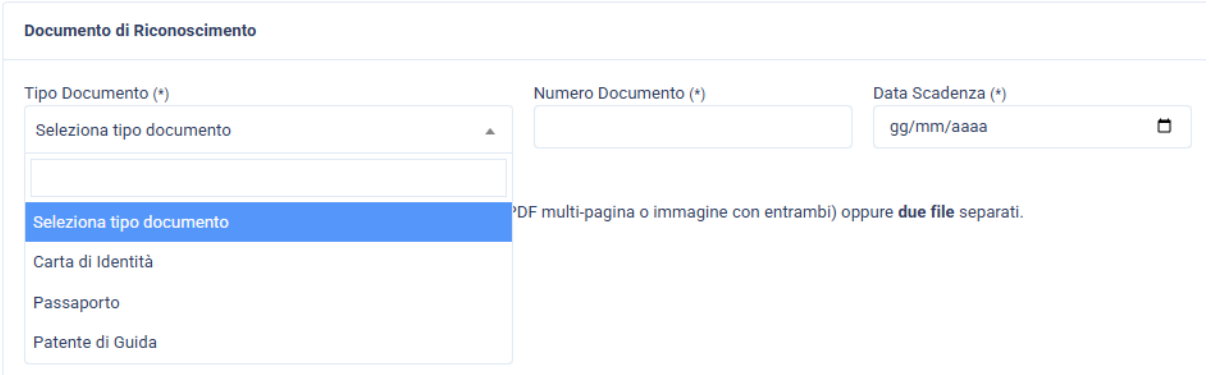
> ⚠️ E’ obbligatorio caricare sia il fronte che il retro del documento di riconoscimento.

- **Dati Operatore**: informazioni relative all'operatore che gestisce la registrazione (**vengono prelevate automaticamente prelevate dal sistema in base all’utenza loggata tramite l’SSO di Federfarma Lombardia**).

Tipologie di Documenti Accettati

Il sistema CCSign accetta esclusivamente documenti di riconoscimento in corso di validità. Le tipologie di documenti ammessi per la pre-identificazione sono:

- **Carta di Identità** (cartacea o elettronica)
- **Passaporto**
- **Patente di Guida**



È fondamentale che il documento selezionato sia in corso di validità al momento della registrazione (fa fede il dato inserito dal farmacista).

Caricamento dei File

Per completare la procedura di identificazione, è necessario caricare le immagini del documento scelto.

Il sistema consente di caricare il documento in un unico file o in due file distinti per fronte e retro:



I formati di file supportati per il caricamento sono:

- **PNG**
- **JPG/JPEG**
- **PDF**

Una volta caricati i file, il sistema ne visualizzerà un'anteprima: è estremamente importante che le immagini caricate siano chiare, leggibili e rappresentino fedelmente il documento originale.

La dimensione massima consentita per ciascun file è di 2MB, come indicato nel modulo di caricamento.

Dopo l'anteprima in fase di caricamento, il documento verrà visualizzato nuovamente dall'utente all'atto della sottoscrizione del modulo di adesione: in questa occasione l'assistito, prima di inserire gli otp (o di fornirli all'operatore) potrà sincerarsi della correttezza dei dati inseriti dall'operatore (documento di identità, nome e cognome).

Sottoscrizione del Modulo di Adesione e Certificazione dei contatti tramite OTP

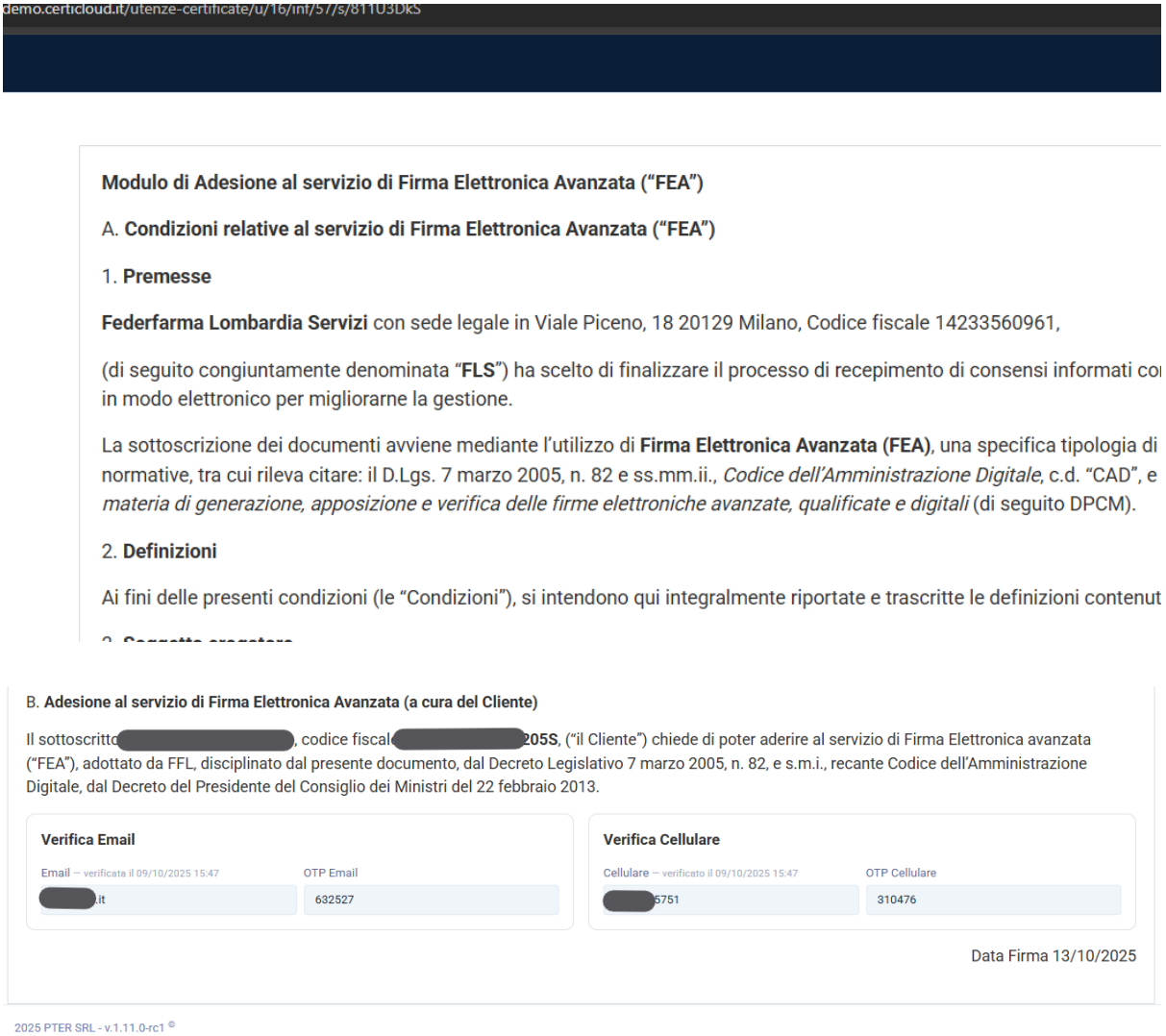
Una volta completata la compilazione del modulo e confermati i dati, il sistema CCSign avvia automaticamente il processo di verifica dei recapiti dichiarati. Questo passaggio è essenziale per garantire che l'utente abbia effettivo controllo dei recapiti forniti durante la registrazione.

Il sistema invia simultaneamente due comunicazioni distinte:

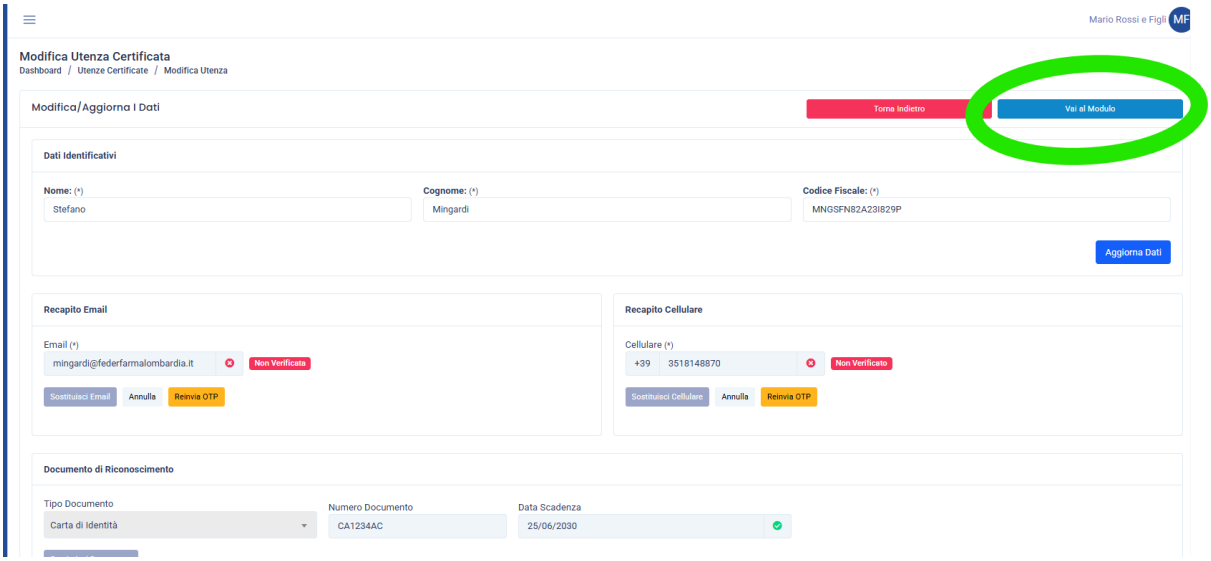
- Un **codice OTP via email** all'indirizzo di posta elettronica indicato, accompagnato da un link di accesso al “Modulo di adesione al servizio”.

- Un **codice OTP via SMS** al numero di cellulare fornito, anch'esso corredato dal relativo link di accesso al “Modulo di adesione al servizio”.

I due codici OTP generati sono **differenti tra loro** e specifici per ciascun canale di comunicazione. I link ricevuti tramite email e SMS conducono l'utente al **Modulo di Adesione al servizio di Firma Elettronica Avanzata**, che andrà sottoscritto inserendo entrambi i codici OTP ricevuti, per completare la verifica dei recapiti.



Per facilitare la procedura, il farmacista può procedere egli stesso all’apertura del modulo di adesione (eventualmente leggendolo a voce o mostrandolo su un monitor all’assistito) e quindi all’inserimento dei due codici facendoseli dettare dall’assistito.

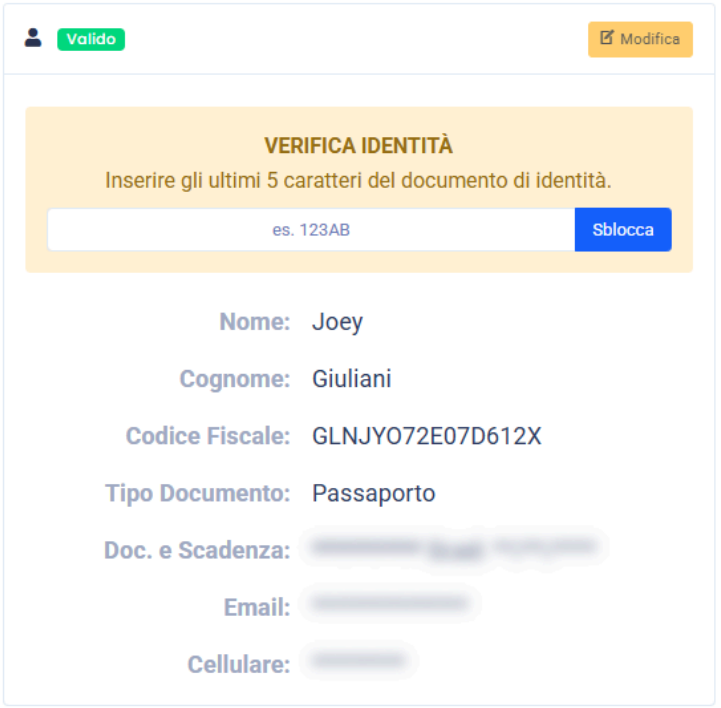


Solo dopo aver **confermato con successo sia il recapito email che il numero di cellulare**, l'utenza verrà abilitata per l'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata (FEA).

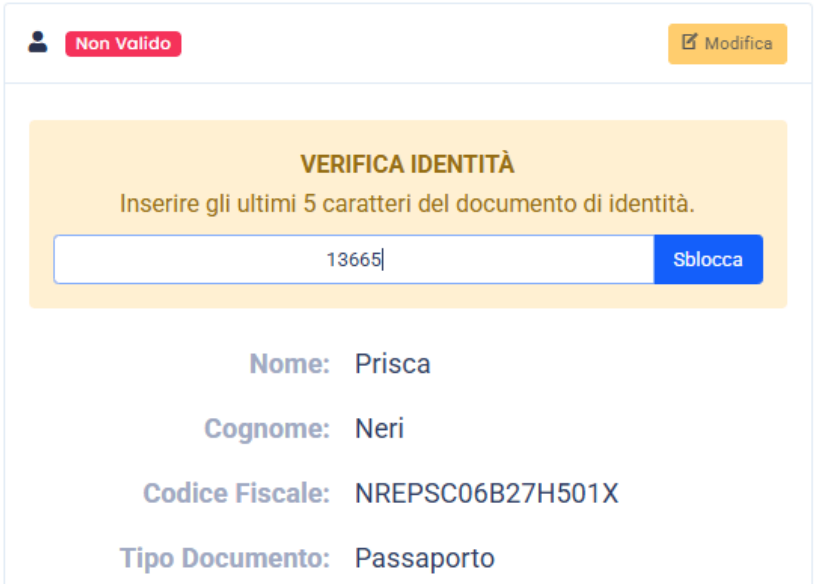
Gestione e Monitoraggio delle Utenze Certificate

Sempre dalla sezione **Utenze Certificate** CCSign di verificare l'eventuale presenza di una utenza già certificata in precedenza e di riscontrarne la validità: digitando il codice fiscale dell'assistito e premendo il bottone "cerca", nel caso l'utenza sia già registrata verrà mostrato il suo stato di validità.

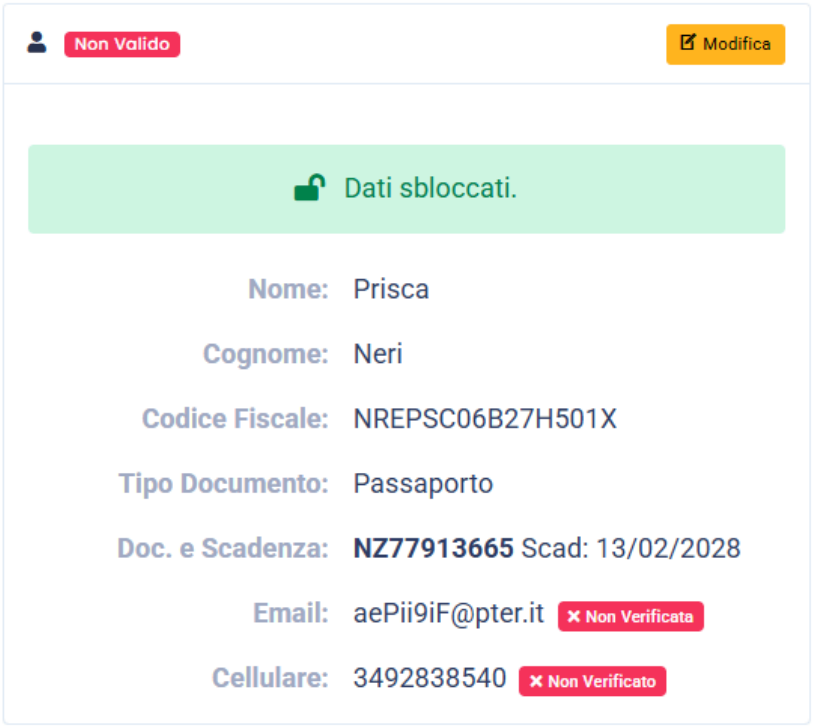




Nel caso l'utenza sia non valida, o se si ha comunque necessità di modificare i dati dell'utenza, è necessario sbloccare la modifica inserendo gli ultimi cinque caratteri del numero di documento registrato:



Sbloccando la modifica verranno innanzitutto mostrati i motivi della mancata validazione e verrà abilitato il bottone "Modifica" che consente di accedere ai dettagli dell'utenza.

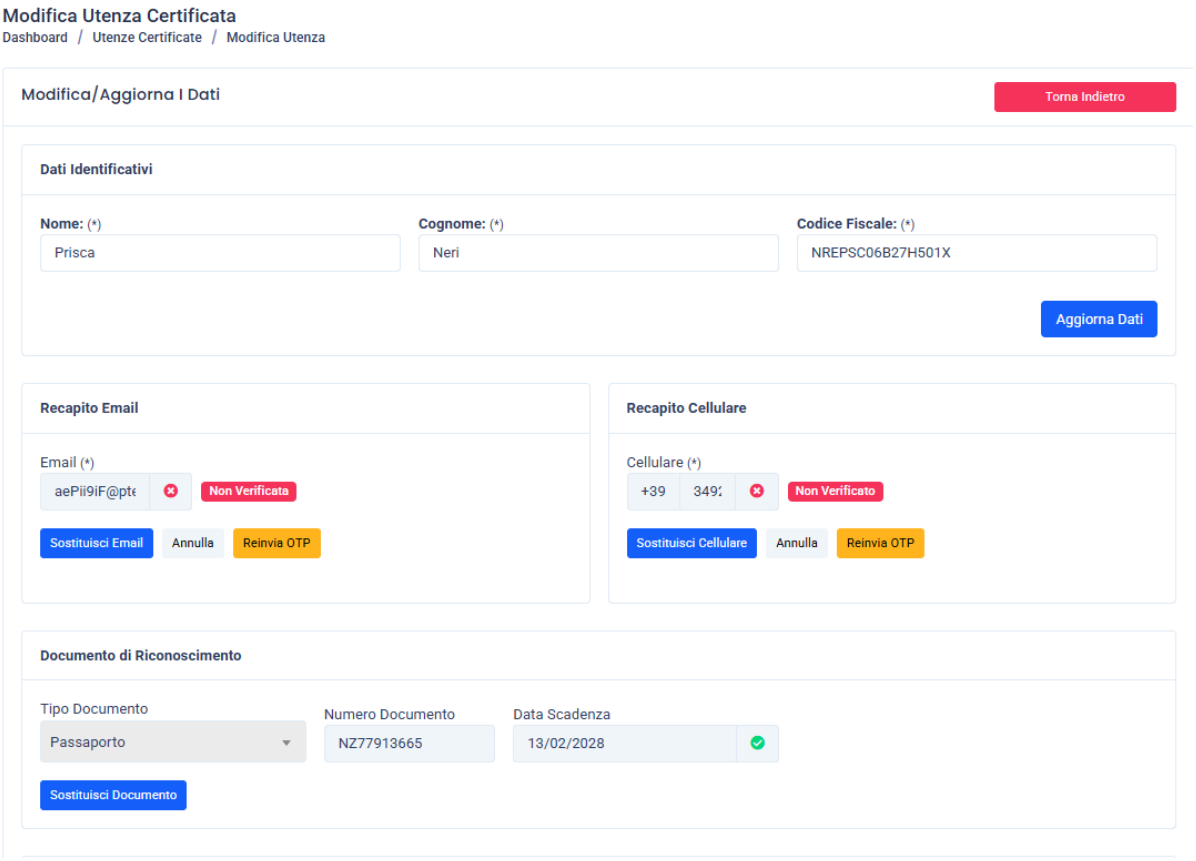


Gestione delle utenze

Tramite il pulsante "Modifica", è possibile accedere al dettaglio di ogni utenza e gestirne i dati. Di seguito sono indicati i parametri modificabili a seconda dello stato di validità dell'utenza selezionata.

Utenza Non Valida (non abilitata alla firma FEA)

In questo caso il dettaglio evidenzia i campi che determinano la mancata validità dell'utenza come nella figura riportata:



- I recapiti email e cellulare mostrano l'indicazione **"Non Verificata"** con un badge rosso.
- È disponibile il pulsante **"Reinvia OTP"** di colore giallo, che consente di rinviare i codici di verifica qualora non siano stati ricevuti o siano scaduti.
- Il documento caricato sarà contrassegnato come **"Documento scaduto"** se la data di validità risulta superata;
- È possibile modificare tutti i dati tramite il pulsante **"Aggiorna Dati".**

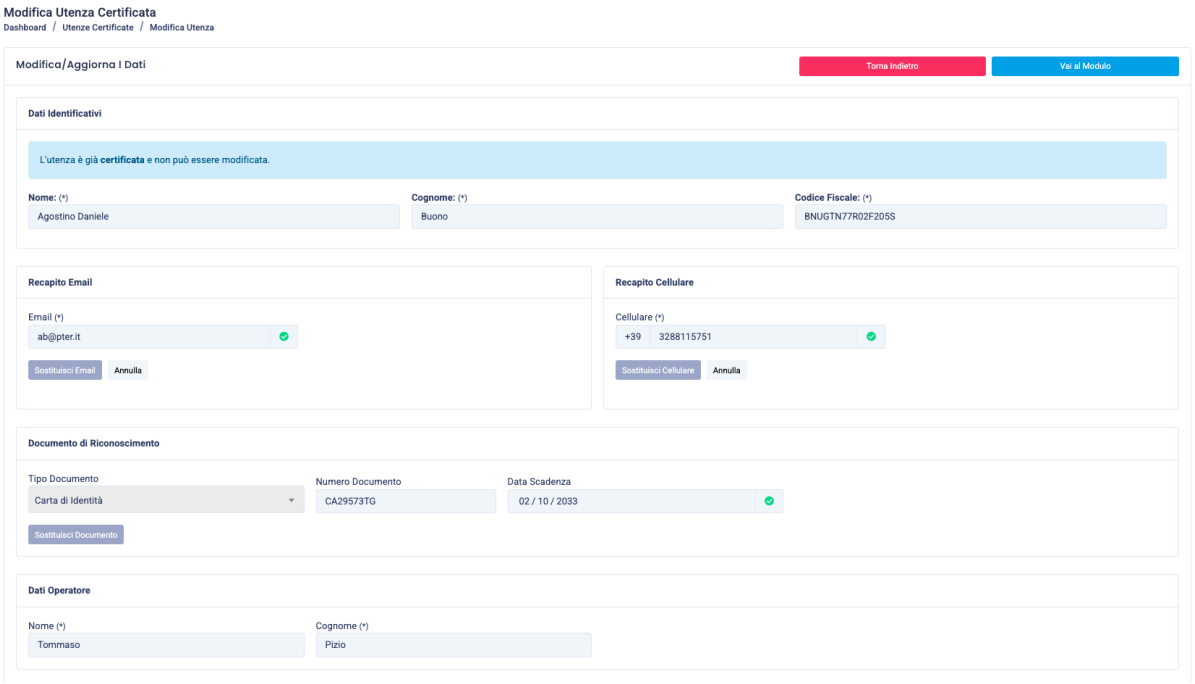
- È possibile sostituire sia l'email che il cellulare tramite i pulsanti **"Sostituisci Email"** e **"Sostituisci Cellulare".**

- Il documento di riconoscimento può essere aggiornato tramite il pulsante **"Sostituisci Documento".**

In questo stato, l'utente non può ancora utilizzare il servizio di Firma Elettronica Avanzata fino alla risoluzione delle cause di mancata validità.

Utenza Valida (abilitata alla firma FEA)

Dopo che l'utente ha completato con successo la verifica di entrambi i recapiti tramite OTP sottoscrivendo il Modulo di Adesione al servizio, l'utenza passa allo stato **"Valida"**. Le caratteristiche di questo stato sono:



- Compare il messaggio informativo **"L'utenza è già certificata e non può essere modificata"** in evidenza nella sezione Dati Identificativi

- I recapiti email e cellulare mostrano l'icona verde di conferma, indicando che sono stati verificati con successo

- Il documento mostra l'icona verde di validità

- Compare il pulsante **"Vai al Modulo"** di colore azzurro, che permette di visualizzare il Modulo di Adesione sottoscritto dall'utente

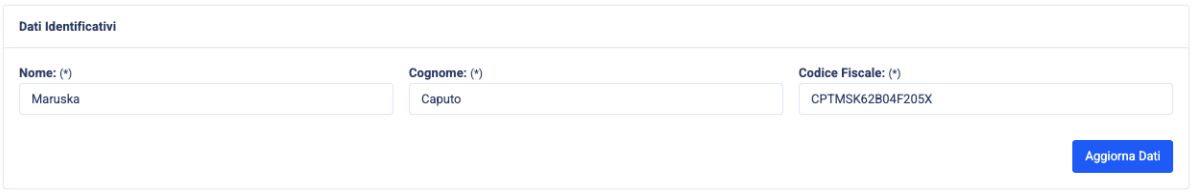
- I dati anagrafici (nome, cognome, codice fiscale) non sono più modificabili

- È ancora possibile aggiornare i recapiti tramite i pulsanti **"Sostituisci Email"** e **"Sostituisci Cellulare"**, ma questo richiederà una nuova verifica OTP

Una volta certificata, l'utenza è pienamente operativa e l'utente può procedere all'apposizione della Firma Elettronica Avanzata sui documenti attraverso CCSign.

Modifica dei Dati Identificativi

I **dati identificativi** (nome, cognome e codice fiscale) possono essere modificati **esclusivamente per le utenze che non hanno ancora sottoscritto il modulo di adesione al servizio**.

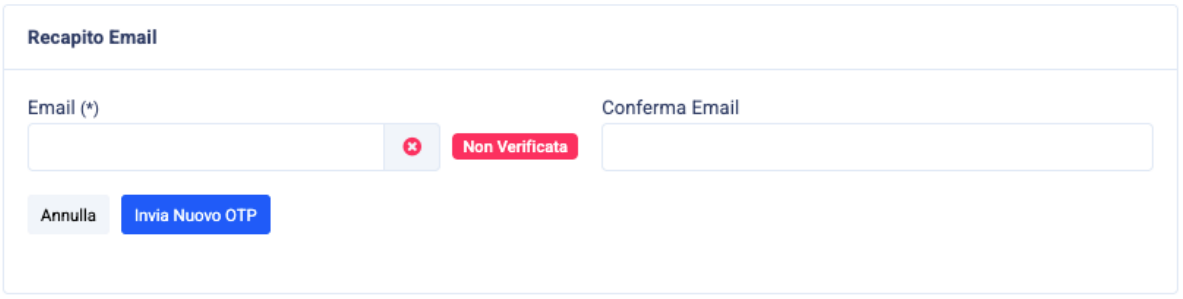


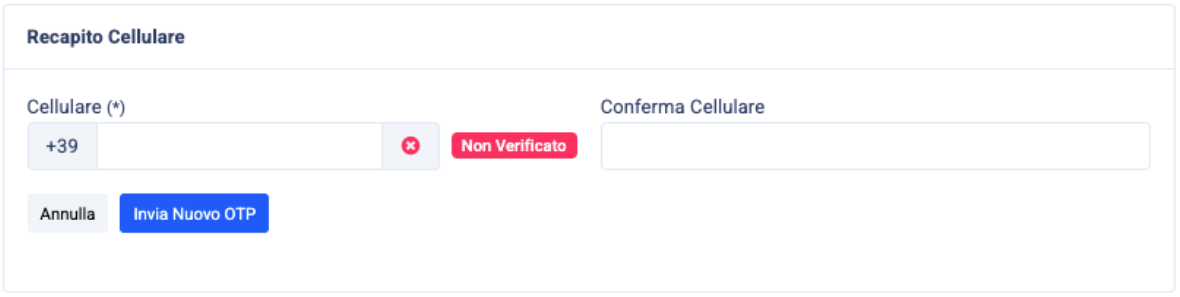
Procedura di modifica:

- Accedere alla scheda dettaglio dell'utenza.
- Utilizzare il pulsante **"Aggiorna Dati"** nella sezione Dati Identificativi.
- Inserire le modifiche necessarie e salvare.

Modifica dei Recapiti

Qualora l'assistito richiedesse la modifica di uno o entrambi i recapiti si dovrà procedere a inserire e certificare i nuovi contatti:





I recapiti di contatto (email e numero di cellulare) possono essere aggiornati sia per le utenze non certificate che per quelle già certificate.

Azioni disponibili:

- **Pulsante "Sostituisci Email"**: consente di modificare l'indirizzo email associato all'utenza. Una volta inserito il nuovo indirizzo, sarà necessario completare nuovamente la verifica tramite OTP per confermare il possesso del nuovo recapito.

- **Pulsante "Sostituisci Cellulare"**: permette di aggiornare il numero di telefono mobile. La modifica richiede una nuova verifica OTP sul nuovo numero fornito.

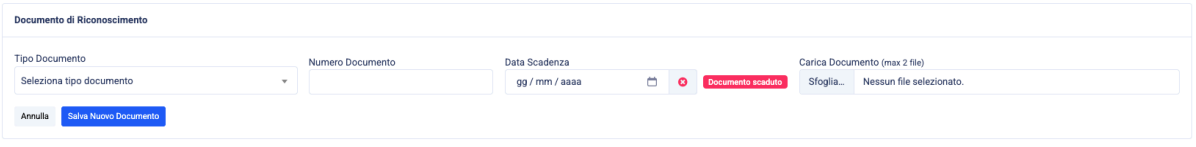
- **Pulsante "Invia Nuovo OTP"**: disponibile quando i recapiti non sono ancora stati verificati, consente di richiedere l'invio di nuovi codici OTP nel caso non siano stati ricevuti o siano scaduti.

- **Pulsante "Annulla"**: permette di annullare le modifiche in corso o i recapiti non verificati.

Nota importante: La modifica dei recapiti per un'utenza certificata invalida temporaneamente lo stato di verifica fino al completamento della nuova procedura OTP.

Modifica del Documento di Riconoscimento

Il documento di riconoscimento può essere aggiornato o sostituito sia per utenze certificate che non certificate.



Procedura di modifica:

- Utilizzare il pulsante **"Sostituisci Documento"** o **"Salva Nuovo Documento"**

- Selezionare la tipologia di documento
- Caricare i file (massimo 2 file, formati PNG/JPG/PDF, max 2MB per file)
- Salvare le modifiche

Firma Elettronica Avanzata (FEA)

⚠️ Si ricorda che la farmacia, per poter consentire ad un proprio assistito di poter firmare FEA un documento, deve preventivamente:

1. aver acquistato delle firme FEA, su CCSign
2. aver configurato il token ccSign dentro ARVAX
   (Si veda la sezione dedicata "Generazione e inserimento token su ARVAX")
3. aver pre-identificato l'assistito che intende firmare fea
   (Si veda la sezione dedicata "Procedura di Creazione Utenza")

Introduzione al Servizio ARVAX FEA

CCSign integra il servizio **ARVAX FEA** per consentire l'apposizione della Firma Elettronica Avanzata sui documenti digitali. La Firma Elettronica Avanzata (FEA) garantisce l'identità dell'autore e l'integrità e immodificabilità del documento su cui viene apposta, avendo lo stesso valore legale della firma autografa su un documento cartaceo.

Il processo di firma FEA tramite ARVAX prevede la partecipazione di **due attori distinti**:

- **L'Assistito**: il soggetto che deve apporre la propria firma elettronica avanzata sul documento. Per poter firmare, l'assistito deve possedere un'**utenza certificata** sulla piattaforma CCSign.

- **L'Operatore**: il professionista o l'operatore autorizzato che avvia e gestisce il processo di firma, assistendo l'utente nelle fasi operative e apponendo anch'egli la propria firma (semplice) sul documento

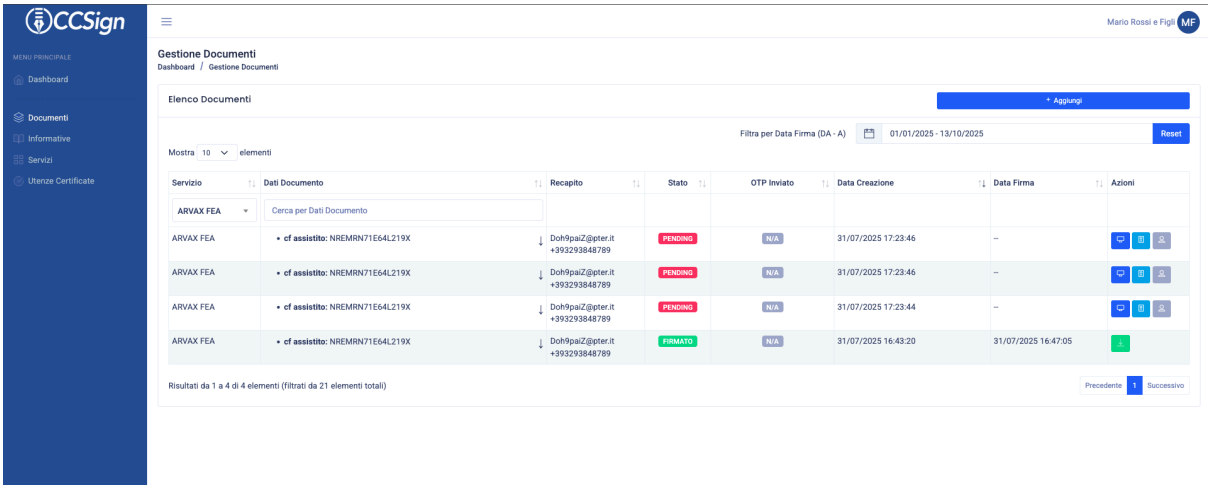
Il servizio garantisce la doppia sottoscrizione del documento, assicurando che sia l'assistito che l'operatore confermino il contenuto.

La pratica di firma del consenso viene creata dal farmacista attraverso il software ARVAX, alla cui documentazione si rimanda per i dettagli del caso.

Una volta creata la pratica di firma FEA ARVAX, questa sarà visibile su CCSign e gestibile come dettagliato nel seguito.

Accesso ai Documenti

La sezione dedicata alla gestione dei documenti e delle firme FEA è accessibile dalla **sidebar del menu principale** di CCSign, selezionando la voce **"Documenti"**.



Dalla pagina di riepilogo è possibile visualizzare tutti i documenti gestiti (e firmati FEA o FES) con la possibilità di filtrarli per servizio.

Nella fattispecie, tutte le pratiche FEA possono essere visualizzate, selezionando “ARVAX FEA” nella colonna “Servizio”.

Il processo di firma elettronica avanzata segue un **ordine sequenziale ben definito** che garantisce la corretta autenticazione di entrambe le parti. Durante il processo, il documento attraversa diversi stati che ne identificano lo stato di avanzamento.

Firma FEA da parte dell’assistito

L'**assistito è il primo soggetto deputato a firmare** il documento.

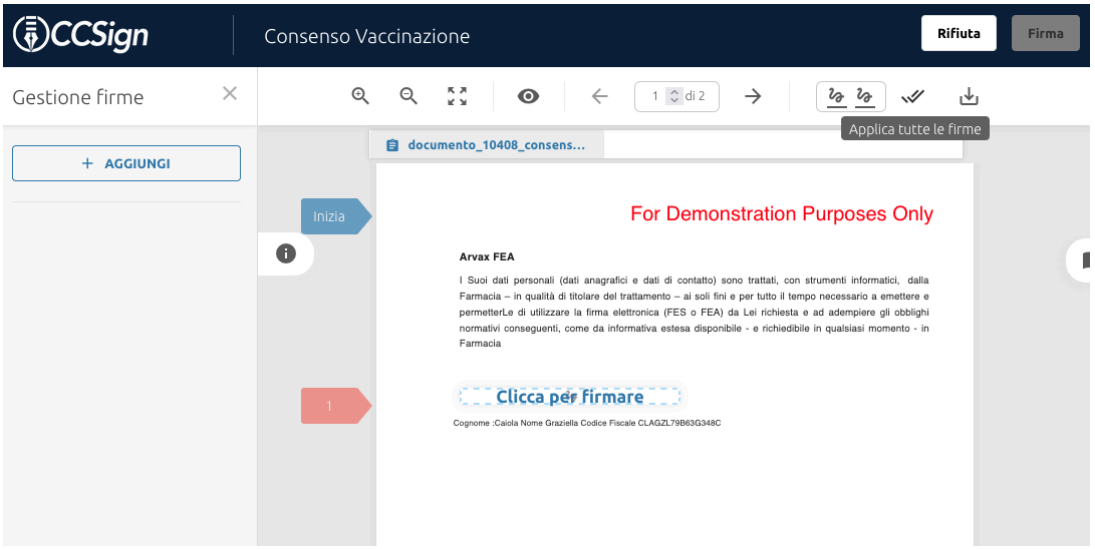
Una volta avviato il processo di firma da parte del farmacista, che per quanto riguarda le FEA vaccinali avverrà su ARVAX, l'assistito riceve automaticamente via email un **link personale** per accedere alla procedura di firma.

L’assistito potrà quindi cliccare tale link e procedere del tutto in autonomia alla firma, seguendo le semplici istruzioni riportate.

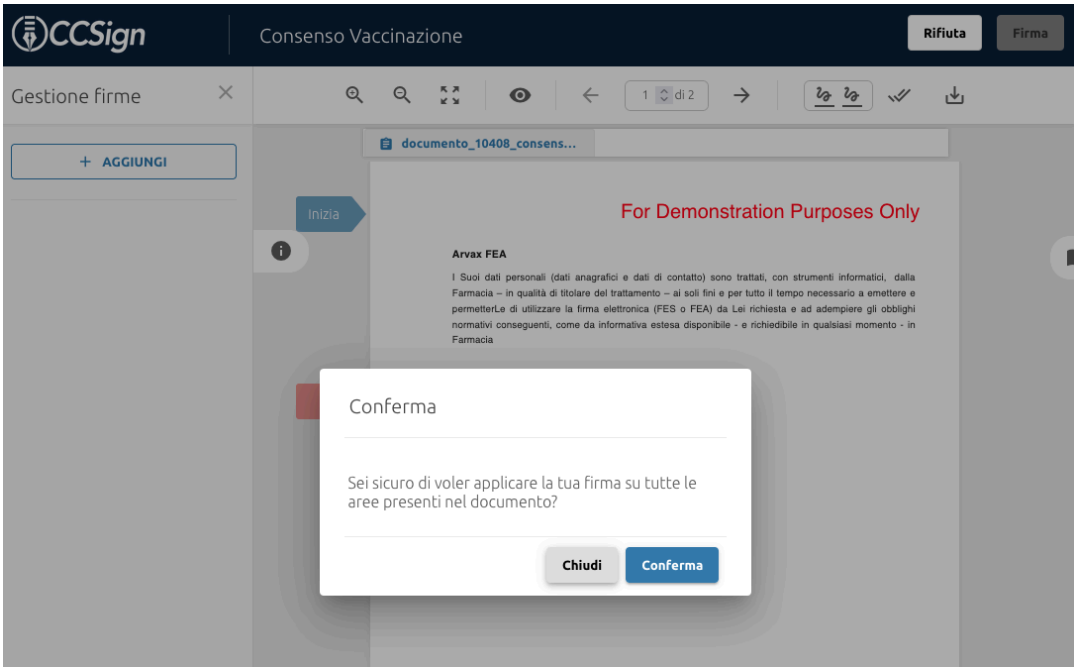
⚠️ In alternativa, l’operatore farmacista potrà anch’esso avviare la firma del documento sul computer della farmacia, attraverso CCSign, e l’assistito potrà limitarsi a riferire all’operatore l’OTP ricevuto via SMS.
Si veda la sezione “Modalità di Firma Assistita”

Procedura di firma autonoma da parte dell’assistito

1. Aprire il link ricevuto via email
2. Visualizzare e leggere il documento da firmare



3. Cliccare sull'icona per applicare tutte le firme 
4. Cliccare su **"Conferma"** nel popup per proseguire



5. Il pulsante **"Firma"** in alto a destra viene abilitato
6. Cliccare su "Firma" per richiedere l'OTP



7. Il sistema di firma invia all'assistito un SMS contenente l'OTP
8. Inserire il codice OTP di 6 cifre ricevuto via SMS (**validità: 5 minuti**)



9. Cliccare su **"Conferma"** per completare la firma

Modalità di Firma Assistita

Quando l'assistito necessita di supporto, il farmacista può utilizzare due strumenti:



1. Link Monitor (Pulsante Blu)

- Apre la procedura sul computer del farmacista, visualizzando il documento da firmare (sempre ad opera dell'assistito)
- Ideale per assistiti con poca dimestichezza
- Permette al farmacista di coadiuvare l'assistito durante il processo di firma, chiedendo a quest'ultimo esclusivamente il codice OTP che questo ha ricevuto sul suo cellulare certificato, via SMS.

2. QR Code (utile nel caso l'assistito abbia solo problemi con l'email ma voglia comunque procedere alla firma in autonomia)

- L'assistito scansiona il QR che appare sul computer del farmacista, con il proprio smartphone
- L'assistito procede a questo punto, analogamente a quanto indicato nella sezione "Procedura di firma autonoma da parte dell'assistito" ma senza aver dovuto consultare e aprire la propria casella email.
- Maggiore privacy per l'inserimento della OTP, che avviene direttamente ad opera dell'assistitio
- L'assistito mantiene il controllo diretto del processo

Cambio Stato: "In Lavorazione"

Completata la firma dell'assistito, lo stato cambia automaticamente da **"Pending"** a **"In Lavorazione"**.



Significato dello stato:

- Firma dell'assistito (FEA) validata con successo
- Documento in attesa della firma del farmacista
- Processo non ancora completato

Firma (semplice) del farmacista

Il farmacista (operatore di farmacia) completa il processo apponendo la propria firma.

Procedura:

1. Accedere al documento in stato "In Lavorazione"
2. Cliccare sull'**icona grigia** nella colonna Azioni 
3. Visualizzare il documento già firmato dall'assistito
4. Cliccare sul pulsante **"Firma"** in alto a destra



Completamento:

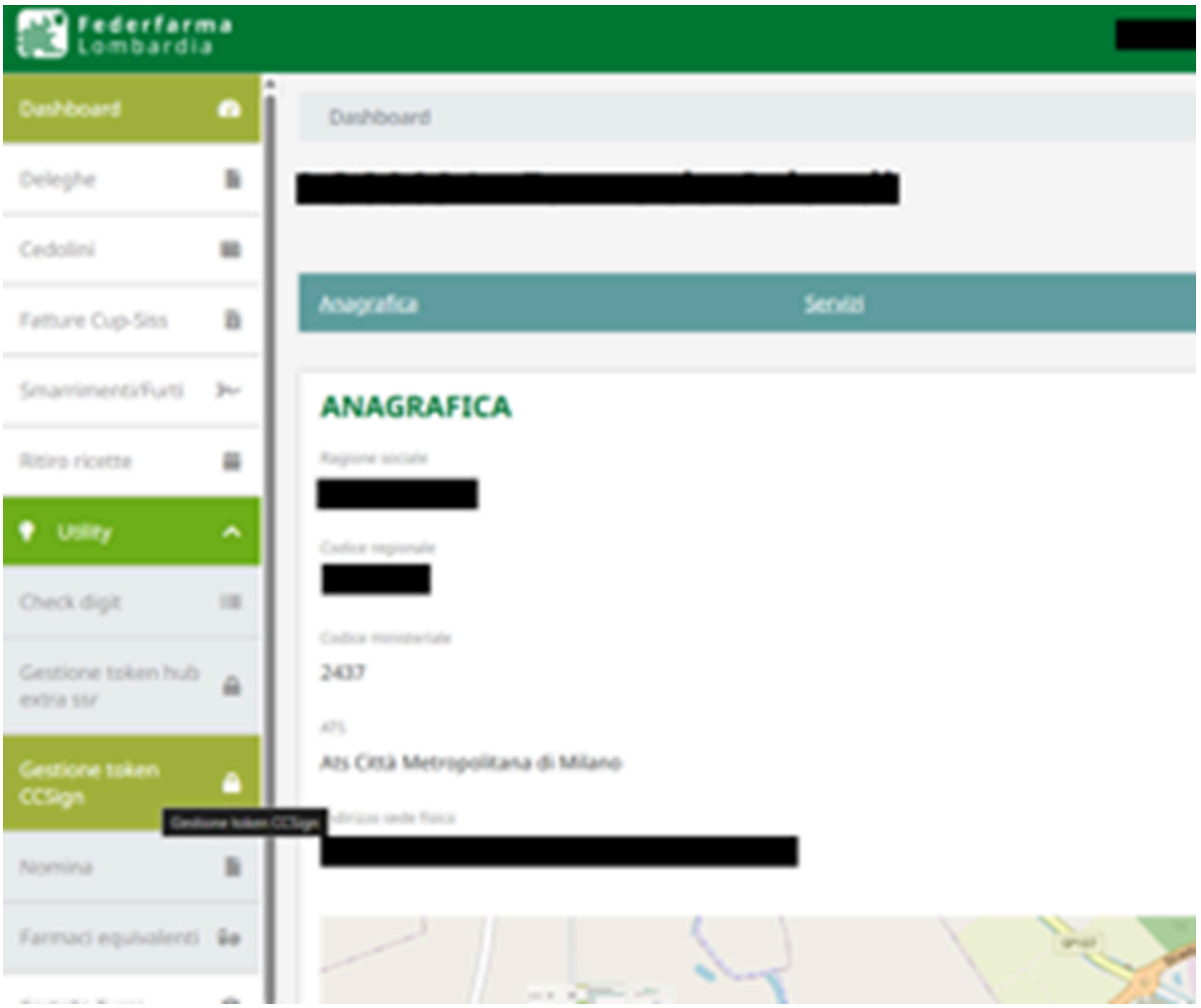
- Stato finale: **"Firmato"** (badge verde)
- Doppia sottoscrizione completata con successo
- Documento pronto per il download

Generazione e inserimento token su ARVAX

Tutte le farmacie attive alla data del 10 ottobre 2025 sono già state attivate e pre-configurate. Tali farmacie non devono effettuare alcuna configurazione, fatto salvo eventuali problematiche di accesso.

In questi casi, e lo stesso dicasi per le farmacie di nuova apertura (successiva alla data precedentemente riportata), devono invece procedere come di seguito indicato.

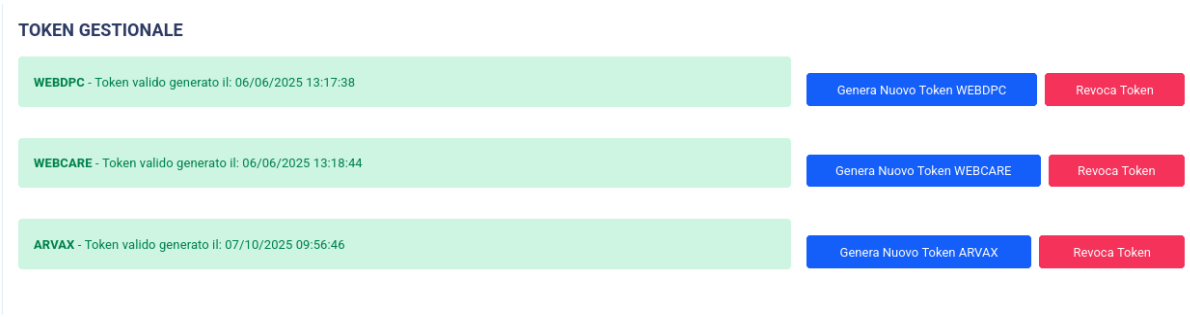
La farmacia dovrà collegarsi al portale FF Lombardia (come si evince nel seguente screenshot):



Tramite la voce **Gestione token CCSIGN** si accede alla seguente videata



e tramite le credenziali FF Lombardia si accede alla piattaforma CCSIGN dove, a fianco della voce ARVAX (ultima riga), dovrà cliccare su **Genera Nuovo Token.**



A questo punto, verrà visualizzata una schermata che riporta il **Token CCSIGN – ARVAX** appena generato.

Premere il tasto **COPIA** per copiare il **Token CCSIGN – ARVAX** che andrà inserito sulla piattaforma regionale ARVAX.

Per fare ciò (primo inserimento e/o modifica del token), necessario per per l'invio dei moduli di consenso ed anamnesi in firma tramite la FEA, è disponibile una funzionalità apposita in Strutture Vaccinali (Percorso: Menù > Back-office > Strutture Vaccinali).



È possibile registrare il Token all'interno del campo presente nella sezione Firma elettronica avanzata. Dopo averlo salvato, l'utente visualizzerà il campo in sola lettura e i valori saranno oscurati (******). L'icona della matita ne consentirà la modifica.

N.B. In modalità modifica, non sarà possibile visualizzare il Token precedentemente inserito. Una volta compilato apparirà Data e ora ultima modifica nonché Nome e Cognome dell'Operatore che ha inserito il Token.