



Regione Toscana



STAR MANUALE UTENTE

Versione 1.3 aggiornata al 11/07/2016

*Manuale d'uso del Sistema Telematico di
Accettazione Regionale delle pratiche SUAP*



STAR
SISTEMA TELEMATICO ACCETTAZIONE REGIONALE

Regione Toscana



Indice

1	REQUISITI	3
1.1	ACCESSO CON CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI	3
1.2	ACCESSO ATTRAVERSO L'IDENTITÀ SPID	6
2	CREAZIONE DI UNA PRATICA SUAP	7
2.1	ACCESSO AL SERVIZIO	7
2.2	SCELTA DELL'ATTIVITÀ E DELL'INTERVENTO	9
2.3	COMPILAZIONE DELLA PRATICA	11
2.4	FIRMA DELLA PRATICA	13
2.5	TRASMISSIONE DELLA PRATICA	14
3	ACCESSO ALLE PRATICHE TRASMESSE	15
3.1	ACCESSO AL SERVIZIO	15
3.2	DOWNLOAD DELLA PRATICA	15
4	ACCESSO ALLE PRATICHE IN SOSPELO (NON ANCORA TRASMESSE)	16
4.1	ACCESSO AL SERVIZIO	16
4.2	RIPRENDERE LA COMPILAZIONE DI UNA PRATICA	16
5	SERVIZIO DI HELP DESK	17
6	CASI PARTICOLARI	18
6.1	INVIO DI PRATICHE CHE SUPERANO LA DIMENSIONE STANDARD	18

1 Requisiti

Per poter accedere al sistema STAR è necessario essere in possesso di un certificato di autenticazione che risponda ai requisiti della Carta Nazionale dei Servizi (presente in tutte le carte CNS, come ad esempio la Tessera Sanitaria), oppure utilizzare le credenziali SPID.

Per poter firmare i documenti relativi alla pratica, è necessario essere in possesso di un certificato di firma valido.

Quindi, per poter inviare una pratica al Suap, è necessario avere sia un **certificato di autenticazione** (che permette appunto di accedere al sistema STAR) sia un **certificato di firma** (che permette appunto di firmare i file poco prima di inviarli al SUAP).
Esistono Smart card e chiavette USB che possiedono entrambi i certificati.

1.1 Accesso con Carta Nazionale dei Servizi

L'utente, per verificare che la Smart Card o il supporto USB siano effettivamente una CNS correttamente abilitata ad accedere a STAR, può provare ad accedere al seguente link :

<https://accessosicuro.rete.toscana.it/>

Dopo aver cliccato sul pulsante "Entra con CNS", occorre cliccare sulla icona a forma di Smart Card. **Si dovrebbe così aprire la pagina contenente, fra l'altro, i dati della Smart Card.**

Se l'utente riesce ad aprire tale pagina, allora vuol dire che il certificato della sua Smart Card/ supporto USB è correttamente importato nel browser (e quindi se poi con il medesimo browser non riesce ad accedere al sistema STAR, allora il problema non è dell'utente).

Se invece l'utente NON riesce ad aprire tale pagina, allora vuol dire che il certificato della sua Smart Card/ supporto USB **NON è correttamente importato nel browser** (e quindi quando poi con il medesimo browser l'utente tenta di accedere al sistema STAR, non ci riesce). In tale caso l'utente deve appunto configurare correttamente il browser. Più avanti in questo paragrafo sono riportati alcuni numeri di telefono dove può trovare assistenza, oppure anche dei link a guide on-line dove può trovare utili informazioni per configurare correttamente il suo browser.

Un'altra verifica della corretta configurazione del certificato della carta all'interno del browser viene dal seguente controllo :

- **Se usate come browser Internet Explorer oppure Chrome:**

- aprire il **Pannello di Controllo** di Windows
- selezionare **Reti e Internet**
- aprire la finestra **Opzioni Internet**
- selezionare la linguetta **Contenuto**
- cliccare sul bottone **Certificati**



- in questa fase, dovrebbe essere richiesto il PIN del vostro certificato.
Se non è così, vuol dire che il vostro browser non è stato configurato. Per avere indicazioni su come configurare il vostro browser, vi consigliamo di contattare l'assistenza offerta dal fornitore del certificato (qui sotto sono riportati alcuni numeri di telefono dei fornitori e dei link alle guide di aiuto).
- nella sezione **Personale**, deve essere presente un certificato che riporti il codice fiscale del soggetto titolare della carta.

- **Se usate come browser Mozilla Firefox:**

- accedere al menu **Opzioni**
- selezionare **Avanzate**
- premete il tasto **Certificati**
- cliccare il bottone **Mostra Certificati**



- in questa fase, dovrebbe essere richiesto il PIN del vostro certificato.
Se non è così, vuol dire che il vostro browser non è stato configurato. Per avere indicazioni su come configurare il vostro browser, vi consigliamo di contattare l'assistenza offerta dal fornitore del certificato (qui sotto sono riportati alcuni numeri di telefono dei fornitori e dei link alle guide di aiuto).
- nella sezione **Certificati Personali**, deve essere presente un certificato che riporti il codice fiscale del soggetto titolare della carta

Perciò, se dai controlli sopra effettuati, risulta che il vostro certificato NON è stato importato e configurato all'interno del browser, allora vi consigliamo di contattare l'assistenza telefonica offerta dal fornitore della Carta CNS, oppure usare la guida che il fornitore stesso mette a disposizione sul proprio sito internet.

Si riporta di seguito i numeri di telefono di assistenza di alcuni fornitori di Carte CNS, assieme ai link di alcune guide di configurazione:

NOTA PER CHI POSSIEDE una "Aruba Key" oppure una "Business Key Infocert" :

I possessori di tali chiavette USB, possono provare ad accedere a <https://accessosicuro.rete.toscana.it/> e al sistema STAR, utilizzando il browser presente dentro la chiavetta USB (e così provare ad evitare di importare i certificati nel browser del loro computer) :

- su Aruba Key il browser "Firefox Portable" si trova sotto la voce "Applicativi".
- su Business Key di Infocert, il browser "Firefox Portable" si trova da "Utilizza la BUSINESS KEY con le applicazioni del tuo PC"

Ovviamente, se con tali browser della chiavetta non riescono ad accedere, allora devono eseguire l'importazione dei certificati, avvalendosi dei numeri di assistenza telefonica qui sotto riportati e/o delle guide di configurazione.

- Carta Sanitaria Elettronica tel. 800 00447
<http://www.regione.toscana.it/servizi-online/servizi-sicuri/carta-sanitaria-elettronica/quida-all-uso/>
<http://www.regione.toscana.it/-/carta-nazionale-dei-servizi>
<http://www.regione.toscana.it/servizi-online/servizi-sicuri/carta-sanitaria-elettronica/>
- Aruba tel. 0575 0504
<http://ticket.aruba.it/kb/a3354/utilities-di-aruba-key-ed-utilizzo-con-altri-applicativi.aspx>
https://www.pec.it/documenti/20140417_ArubaKey_GUIDA_RAPIDA.pdf
<http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx>
- Infocert tel. 199 500 130
<https://www.firma.infocert.it/installazione/certificato3.php>
- Infocamere tel. 199 500 000
https://www.card.infocamere.it/infocard/pub/assistenza_5442

1.2 Accesso attraverso l'identità SPID

In alternativa alla Carta Nazionale dei Servizi, è possibile accedere al sistema STAR attraverso l'identità SPID.

SPID è il sistema di autenticazione che permette a cittadini e imprese di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti con un'identità digitale unica.

L'identità SPID è costituita da credenziali (nome utente e password) che vengono rilasciate all'utente e che permettono l'accesso a tutti i servizi online.

Per ottenere un'identità SPID è necessario rivolgersi ad uno dei gestori di identità (Identity provider) accreditati dall'Agenzia per l'Italia Digitale. I gestori verificano le identità degli utenti attraverso diverse modalità e con differenti procedure e emettono l'identità digitale unica rilasciando le credenziali necessarie per l'accesso ai servizi.

Per maggiori informazioni sull'accesso attraverso SPID e su come ottenere le credenziali, si può andare sui seguenti link:

<http://www.spid.gov.it/#registrati>

<http://www.spid.gov.it/>

spid Sistema Pubblico
di Identità Digitale

2 Creazione di una pratica Suap

2.1 Accesso al servizio

Per accedere al servizio STAR, bisogna anzitutto andare sul sito istituzionale del Comune di competenza territoriale, cioè del Comune al quale si vuole inviare la pratica.

Dalla pagina iniziale di tale sito istituzionale, seguendo il collegamento per il SUAP e per il nuovo sistema STAR, si accede ad una pagina in cui sono presenti, tra gli altri, i seguenti due link :

- “Invia la pratica online” (o “Inviare la pratica online”): serve per creare una nuova pratica.
- “Segui la pratica”: serve per riprendere una pratica compilata parzialmente e mai inviata, come verrà spiegato più in dettaglio nel paragrafo 4.2

Per creare una nuova pratica, cliccare dunque sul link “Invia la pratica online”.

Viene chiesto se si desidera accedere utilizzando la propria carta CNS oppure le credenziali SPID:

AUTENTICAZIONE

Per accedere al servizio **Portale Arpa** occorre autenticarsi.
Puoi utilizzare gli strumenti di autenticazione **Carta Nazionale dei Servizi**  oppure **Sistema Pubblico di Identità Digitale**
spid

**Entra con CNS**

**Entra con SPID**

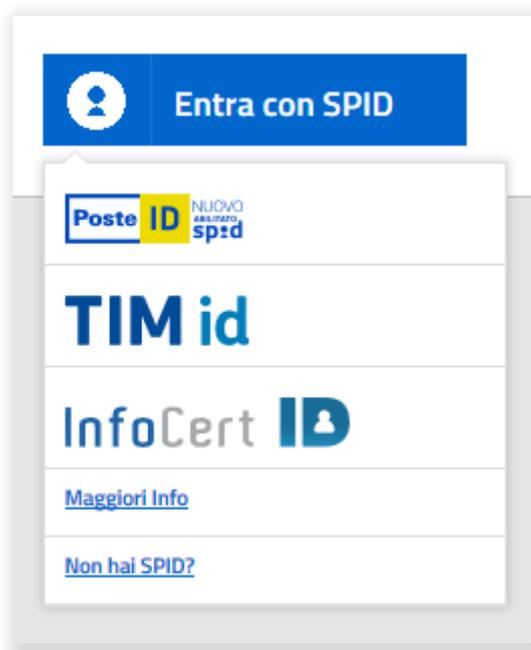
- Se si selezionando “Entra con CNS”, comparirà il seguente menu:



Cliccando sull'icona della Smart card, verrà richiesto di inserire il proprio PIN.

Se il certificato inserito non viene riconosciuto o il browser non è configurato correttamente, allora verrà visualizzato un messaggio di errore. In tal caso, occorre configurare correttamente avvalendosi eventualmente dell'assistenza tecnica telefonica o delle guide in rete, come già indicato al paragrafo 1.1.

- Se invece si seleziona “Entra con SPID”, comparirà l'elenco dei gestori:



Selezionando il proprio gestore comparirà una schermata dove verrà richiesto di inserire le proprie credenziali. In seguito verrà inviato all'utente un codice OTP (one-time password), valido per un solo accesso al servizio.

2.2 Scelta dell'attività e dell'intervento

La scelta dell'attività può avvenire mediante l'apposita funzionalità di ricerca testuale, oppure navigando l'albero delle categorie degli interventi definiti dal Tavolo Tecnico Regionale. Una volta individuata l'attività produttiva di riferimento, è possibile selezionare la tipologia d'intervento che si intende effettuare: avvio, subingresso, variazioni o cessazione.

Le ulteriori due voci "Altri adempimenti amministrativi" e "Adempimenti tecnici" che compaiono sotto ogni voce attività hanno rispettivamente il seguente significato:

- **Altri adempimenti amministrativi:** contiene gli adempimenti locali e gli endoprocedimenti più ricorrenti che potranno essere avviati;
- **Adempimenti tecnici:** contiene gli endoprocedimenti degli Enti terzi (es. AUA) che potranno essere avviati.

Ricerca testuale

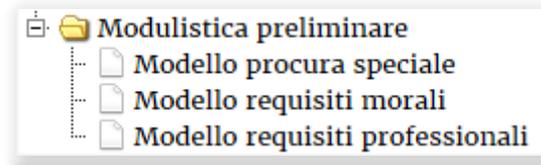
LISTA INTERVENTI

- ☞ Scegli l'attività ed il tuo intervento
- ☞ A - AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA
- ☞ B - ESTRAZIONE DI MINERALI DA CAVE E MINIERE
- ☞ C - ATTIVITA' MANIFATTURIERE
- ☞ D - FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA
- ☞ E - FORNITURA DI ACQUA; RETI FOGNARIE, ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO
- ☞ F - COSTRUZIONI
- ☞ G - COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO
 - ☞ 45 - COMMERCIO ALL'INGROSSO E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOCICLI
 - ☞ 46 - COMMERCIO ALL'INGROSSO, ESCLUSO QUELLO DI AUTOVEICOLI E DI MOTOCICLI
 - ☞ 47 - COMMERCIO AL DETTAGLIO
 - ☞ 47.1R - COMMERCIO AL DETTAGLIO IN ESERCIZI IN ESERCIZI SPECIALIZZATI E NON SPECIALIZZATI
 - ☞ 47.100R - Commercio in esercizi di vicinato. Prodotti non alimentari
 - ☞ Avvio
 - ☞ Variazione
 - ☞ Subingresso
 - ☞ Altri adempimenti amministrativi
 - ☞ Cessazione
 - ☞ Adempimenti tecnici

La categoria Z - *REALIZZAZIONE DI INTERVENTI PER L'ESERCIZIO DI ATTIVITA' PRODUTTIVA NON NOTA* del dizionario è utilizzabile nei casi residuali in cui l'attività non è ancora nota e occorre effettuare interventi di tipo edilizio/urbanistico

- ☞ Z - REALIZZAZIONE DI INTERVENTI PER L'ESERCIZIO DI ATTIVITA' PRODUTTIVA NON NOTA
 - ☞ 99.1R - Attivita' attualmente non nota - si e' a conoscenza della sola destinazione d'uso
 - ☞ Adempimenti tecnici

La voce “Modulistica Preliminare” raccoglie alcuni modelli di frequente utilizzo validi in tutto il territorio regionale:



Dopo aver selezionato la tipologia d'intervento desiderata (Avvio, Variazione, Subingresso, Cessazione), il sistema potrebbe proporre di selezionare alcuni endoprocedimenti aggiuntivi. Nel caso in cui uno o più endoprocedimenti siano obbligatori per una certa tipologia di intervento, gli stessi compariranno preselezionati e non sarà possibile deselezionarli. Inoltre, sulla base della specifica istanza da presentare, è possibile selezionare ulteriori endoprocedimenti.

ATTIVITÀ ED INTERVENTI

▶ PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

- Avvio - 47.101R - Commercio in esercizi di vicinato. Prodotti alimentari 

ENDOPROCEDIMENTI IGIENICO SANITARI

▶ ALIMENTI

- ASL 21 - IG-SAN Stabilimenti di vendita di alimenti (ai quali non si applica il Reg. CE/853/04) 

Endoprocedimenti Ricorrenti

ENDOPROCEDIMENTI IGIENICO SANITARI

▶ ALIMENTI

- ASL 22 - IG-SAN Attivita' di trasporto alimenti 

Avanti

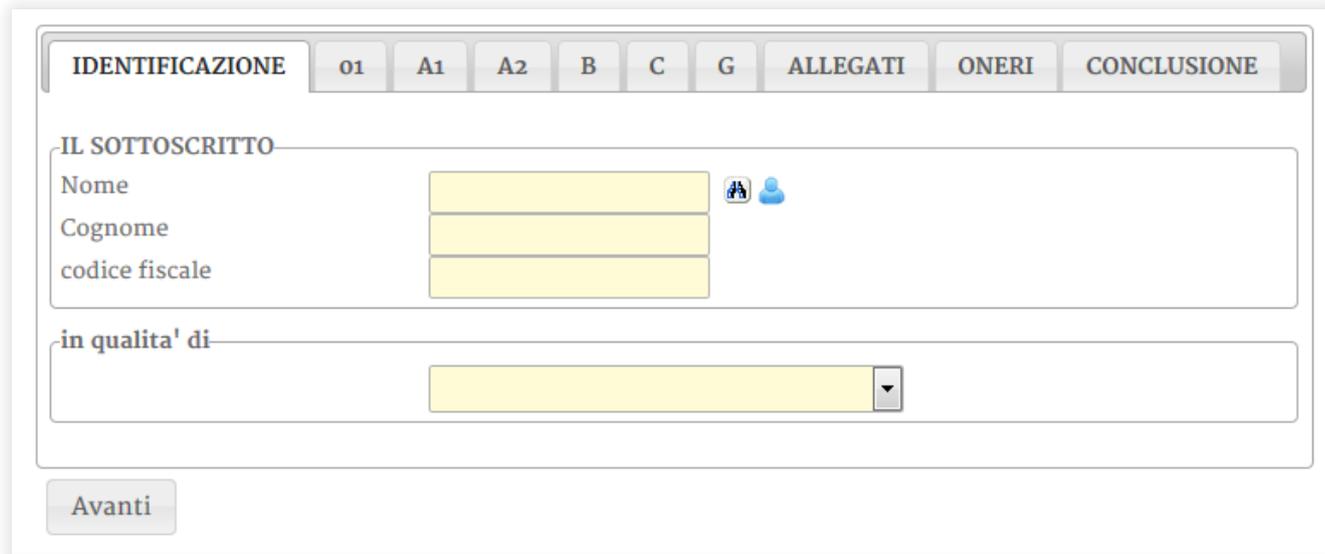
Chiudi

Altri Endoprocedimenti attivabili

procedimento da ricercare....

2.3 Compilazione della pratica

Dopo aver selezionato l'intervento e gli eventuali endoprocedimenti, si procederà con la compilazione della pratica attraverso un modulo interattivo, suddiviso in quadri (tab). Durante lo spostamento tra un tab e l'altro, il sistema salverà la pratica e segnalerà di volta in volta eventuali errori o mancanze nei dati forniti, con la possibilità di inserirli in un momento successivo.



Nota: i campi a sfondo giallo devono essere compilati obbligatoriamente.

Le icone presenti nel modulo indicano, rispettivamente:

-  ricerca del soggetto per codice fiscale
-  copia dei dati utente già inseriti
-  il file deve essere firmato digitalmente. Nel caso in cui il file caricato non sia stato firmato, sarà comunque possibile procedere nella compilazione della pratica; se richiesto dal modulo, il sistema chiederà nuovamente che il file venga firmato prima della conclusione della pratica.
-  ricerca il dato in un elenco
-  nota informativa per la compilazione
-  il campo evidenziato non è stato compilato o contiene degli errori
-  copia i dati già inseriti oppure calcola automaticamente il valore

Nella parte alta della schermata, nel corso della compilazione della pratica, è presente il seguente link “Scheda di spiegazione” con cui si può fare riferimento alla scheda informativa dell’attività produttiva che è stata scelta :

[SCHEDA DI SPIEGAZIONE](#) 

Nella parte bassa del modulo, sono sempre visibili i tasti :

- “Presenta la domanda”, che permette di procedere alla successiva fase di firma.
- “Torna a selezione endoprocedimenti” che riporta alla pagina di scelta degli stessi;
- “Chiudi”, che permette di salvare e chiudere il modulo. Ricordiamo infatti che è possibile sospendere la compilazione di una pratica creata ed accedervi in un secondo momento, come descritto nel capitolo 4.

Presenta la pratica

Torna a selezione endoprocedimenti

Chiudi

Il soggetto che si autentica al sistema STAR viene automaticamente riconosciuto dalle credenziali contenute nel certificato digitale con cui accede.

Cliccando su  è possibile riportare automaticamente i dati dell’utente che si è autenticato.

Nel **quadro IDENTIFICAZIONE** è presente una finestra a tendina nella quale tale soggetto che si autentica deve scegliere la motivazione per la quale agisce. Sono 3 le possibili scelte :

- **Dichiarante e sottoscrittore**: da selezionare quando chi si autentica al sistema è colui che firma digitalmente l’istanza e provvede al suo invio.
- **Incaricato alla presentazione**: da selezionare nel caso in cui l’intestatario dell’istanza incarica un altro soggetto (es. associazione di categoria) alla compilazione ed invio telematico dell’istanza, secondo il potere di rappresentanza di cui al comma 3 bis art. 38 DPR 445/2000; l’intestatario dell’istanza provvede, tuttavia, a firmare digitalmente l’istanza stessa e i relativi allegati¹.

Procuratore speciale: da selezionare quando colui che presenta e firma l’istanza è un soggetto provvisto di procura speciale, ai sensi degli art. 1392 e 1393 del codice civile (il modulo di procura speciale è reperibile sotto la voce “Modulistica Preliminare”).

¹ Dove previsto da disposizioni normative o regolamentari, sugli allegati di tipo tecnico (dichiarazioni di conformità, asseverazioni, dichiarazioni di rispondenza, ...) è comunque richiesta la firma digitale del tecnico/progettista.

2.4 Firma della pratica

Una volta forniti tutti i dati richiesti e gli eventuali allegati, si procederà con la firma della pratica.



L'utente deve scaricare tutti i file prodotti dal sistema, Per comodità, nell'immagine qui sopra, li abbiamo accerchiato in rosso e hanno un nome simile a :

- aaabbb11c22d333e-04012016-1621.SUAP.PDF
- aaabbb11c22d333e-04012016-1621.MDA.STANDARD 0.PDF

In generale i file da scaricare possono essere anche più di due.

Per scaricare ciascuno dei file, cliccare con il pulsante destro del mouse sopra di esso e poi cliccare su "Salva oggetto con nome" e poi salvare il file sul proprio computer.

Si raccomanda di NON aprire i file dopo averli scaricati.

Poi bisogna firmare i file sul proprio computer (ad esempio con software quali Dike,).

I file vanno firmati con firma di tipo CADES che produce file firmati con estensione .p7m.

I file firmati vanno poi caricati sul sistema premendo il tasto "Carica il file firmato".

Dopo aver caricato i file firmati, si può procedere con la trasmissione della pratica premendo il tasto "Presenta la domanda", come spiegato in dettaglio nel prossimo paragrafo.

In alternativa al download dei file, è possibile firmare i file online utilizzando un'applet java: in questo caso è però necessario accertarsi che il proprio browser possa eseguire applet java e che queste non siano bloccate preventivamente per motivi di sicurezza, come avviene nelle versioni più recenti di tutti i browser principali. Si consiglia comunque di non usare questo metodo alternativo di firma anche perché a breve verrà dismesso. Rimarrà quindi come unico metodo di firma quello con il programma esterno.

2.5 Trasmissione della pratica

Dopo aver firmato e caricato i file richiesti, bisogna premere sul pulsante “Presenta la domanda”. Occorre quindi aspettare che il sistema mostri il messaggio sottostante indicante che la pratica è stata trasmessa al Suap di competenza. Il sistema genera anche una ricevuta che ne attesta l’invio che può essere scaricata cliccando sul link “ricevuta della pratica”. Si ricorda che nel caso di SCIA, la ricevuta abilita all’avvio dell’attività produttiva, ai sensi dell’art 5 del DPR 160/2010.

Si raccomanda di attendere che compaia il messaggio di conferma invio, e di scaricarsi la ricevuta dell’invio.

In mancanza di tale messaggio o della ricevuta, l’invio NON è avvenuto correttamente.

ESITO PRESENTAZIONE PRATICA

La pratica è stata presentata correttamente e trasmessa al suap competente.

Riferimenti pratica telematica

Codice pratica: aaabbb11c22d333e-04012016-1621
Data invio: 04/01/2016

Per comunicazioni con il suap su questa pratica conserva la ricevuta. Scarica la [ricevuta della pratica](#)

Nella stessa pagina in cui compare il messaggio di conferma dell’invio comparirà anche il link per scaricare la ricevuta ed eventualmente anche la sua Anteprima di stampa.

Qualora il browser non sia abilitato alla visualizzazione dell’Anteprima del file .pdf della ricevuta, comparirà il messaggio "Caricamento del PDF non riuscito" : questo messaggio **non condiziona tuttavia l’esito dell’invio**, la cui correttezza è garantita, come già detto sopra, dal messaggio di conferma dell’invio la cui ricevuta è scaricabile dall’apposito link.

Tale ricevuta può essere scaricata anche in un secondo momento accedendo all’archivio delle pratiche trasmesse, come indicato nel paragrafo 3.1.

3 Accesso alle pratiche trasmesse

3.1 Accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene secondo le stesse modalità descritte nel paragrafo 2.1 "Accesso al servizio", avendo cura (poco prima di entrare sul sistema STAR) di cliccare sul link "Seguire la pratica" (o "Segui la pratica"), anziché sul link "Invia la pratica online".

3.2 Download della pratica

Compare una pagina in cui si può impostare un filtro temporale per cercare le istanze già presentate comprese tra una certa data e un'altra data.

Cliccando sul tasto Cerca, si trova l'elenco di tale istanze.

Per ogni istanza dell'elenco, si può scaricare, mediante l'apposito link :

- la ricevuta della pratica (in formato .pdf)
- la pratica stessa (in formato .zip). Decomprimendo tale file si ottiene una cartella contenente la domanda presentata con gli allegati trasmessi al SUAP.

ISTANZE PRESENTATE

FILTRI SELEZIONE

Dalla data: Alla data:

10

Codice domanda	Data modifica	Azioni
aaabbb11c22d333e-04012016-1621	04/01/2016	ricevuta_domanda.pdf (54 Kb) allegati_domanda.zip (219 Kb)
aaabbb11c22d333e-05112015-1048	05/11/2015	ricevuta_domanda.pdf (55 Kb) allegati_domanda.zip (234 Kb)

Risultati da 1 a 2 di 2.

4 Accesso alle pratiche in sospeso (non ancora trasmesse)

4.1 Accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene secondo le stesse modalità descritte nel paragrafo 2.1 "Accesso al servizio", avendo però cura (poco prima di entrare sul sistema STAR) di cliccare sul link "Seguire la pratica" (o "Segui la pratica"), anziché sul link "Invia la pratica online".

4.2 Riprendere la compilazione di una pratica

Dopo aver premuto il tasto "Istanze in sospeso", verrà visualizzato l'elenco delle proprie pratiche create nel sistema per il comune dal quale è stato eseguito l'accesso. Per recuperare una pratica, è sufficiente premere il tasto "riprendi":

ISTANZE IN SOSPESO			
Data modifica	Comune	Descrizione	Azioni
04/01/2016	MINUCCIANO	Scegli l'attività ed il tuo intervento - G - COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO - 47 - COMMERCIO AL DETTAGLIO - 47.1R - COMMERCIO AL DETTAGLIO IN ESERCIZI IN ESERCIZI SPECIALIZZATI E NON SPECIALIZZATI - 47.100R - Commercio in esercizi di vicinato Prodotti non alimentari - Variazione (47.100R)	riprendi elimina
04/01/2016	MINUCCIANO	Scegli l'attività ed il tuo intervento - G - COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO - 47 - COMMERCIO AL DETTAGLIO - 47.1R - COMMERCIO AL DETTAGLIO IN ESERCIZI IN ESERCIZI SPECIALIZZATI E NON SPECIALIZZATI - 47.100R - Commercio in esercizi di vicinato. Prodotti non alimentari - Avvio (47.100R)	riprendi elimina

5 Servizio di Help Desk

E' attivo un servizio di "help desk" della Rete Regionale dei Suap dedicato al **supporto tecnico** per l'utilizzo di Star.

Il servizio **NON risponde a domande e problematiche di tipo amministrativo/legale** per le quali si deve contattare l'ufficio Suap del Comune competente (ad esempio per chiarimenti sui dati da inserire nei moduli della domanda oppure sui file da allegare). I riferimenti di tale ufficio Suap (telefono, mail, orari, ecc..) si trovano nel sito istituzione del Comune stesso.

Il servizio "help desk" di supporto tecnico è disponibile per utenti quali:

- A. Cittadini imprenditori
- B. Cittadini professionisti
- C. Operatori SUAP

Il servizio è accessibile tramite:

- numero verde: **800-980102**
 - con orario 8.00-20.00 dal lunedì al sabato (escluso festivi) per accettatore delle pratiche (utente A e B)
 - con orario 8.00-18.00 dal lunedì al sabato (escluso festivi) per utente C
- fax: **055-0481460**
- email: reteregionale-suap@regione.toscana.it

6 Casi Particolari

6.1 *Invio di pratiche che superano la dimensione standard (allegati pesanti)*

Dopo aver allegato uno o più file di grandi dimensioni, può comparire un messaggio indicante che la pratica sta superando la dimensione standard consentita. In tal caso, bisogna eseguire la seguente procedura particolare :

1. Eliminare uno o più file in modo da riportare la pratica alla dimensione accettata (e così togliere il messaggio di errore)

2. Per ognuno dei file che sono stati eliminati al precedente punto 1, ripetere i seguenti passi:
 - a. Firmare digitalmente il file eliminato dalla pratica, e metterlo in una cartella.
 - b. Comprimere tale cartella ottenendo così un file .zip
 - c. Firmare digitalmente tale file .zip.
 - d. Creare lo md5 dello zip firmato (per generare un digest md5 si segnalano i programmi "Md5Checker" per Windows o "MD5" per Mac).
 - e. Compilare la dichiarazione DichiarazioneAllegatiPesanti.doc (tale file si può scaricare dalla cartella "Modulistica preliminare" che si trova in fondo all'albero appena si accede a STAR, quando si deve scegliere l'attività). In tale dichiarazione si deve inserire il nome dello zip firmato e il corrispondente md5.
 - f. Firmare digitalmente tale dichiarazione e allegarla nel quadro "ALLEGATI" (in sostituzione del file pesante che si sarebbe voluto allegare).

3. Inviare telematicamente la pratica al SUAP

4. Consegnare allo Sportello SUAP del Comune, su supporto (ad esempio su chiavetta, DVD, ecc..), la cartella zippata e firmata di cui si è creato lo md5. Rivolgersi allo sportello Suap del Comune per conoscere le possibili modalità di consegna del supporto.