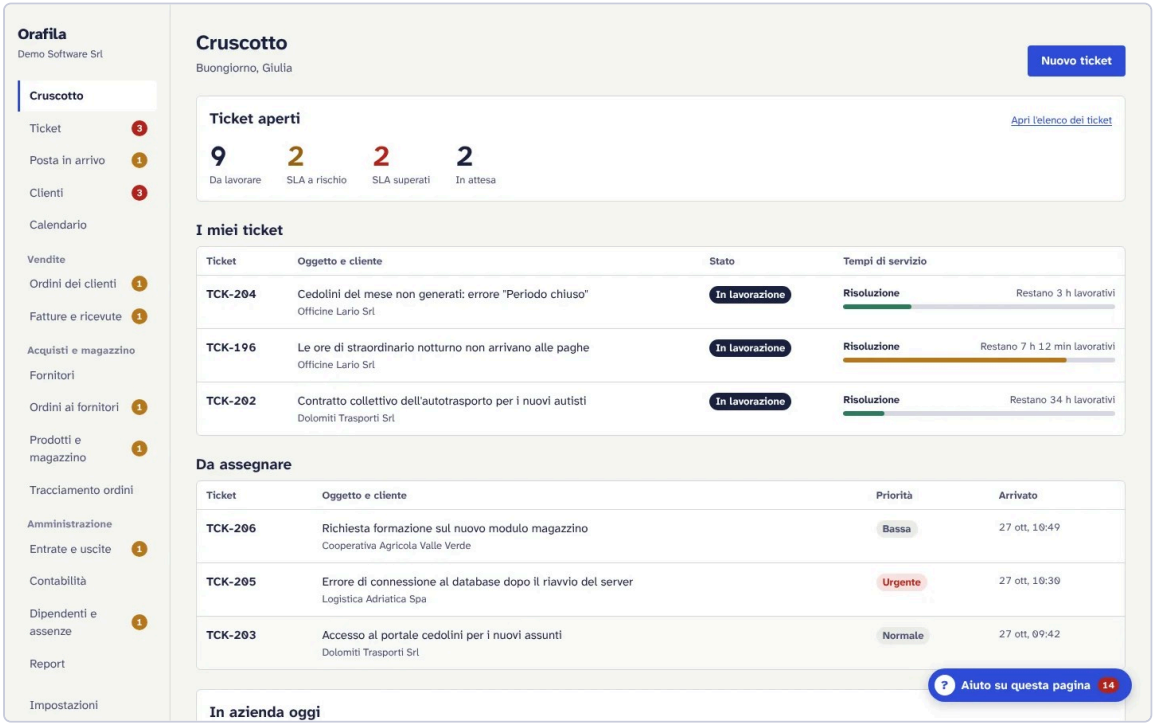
Orafila

Documentazione per i clienti

Documentazione completa di Orafila, la piattaforma con intelligenza artificiale integrata per chi vende, installa e assiste software: cosa fa, come si installa, come si configura, come si gestisce e cosa sapere prima di adottarla.

Ottobre 2026



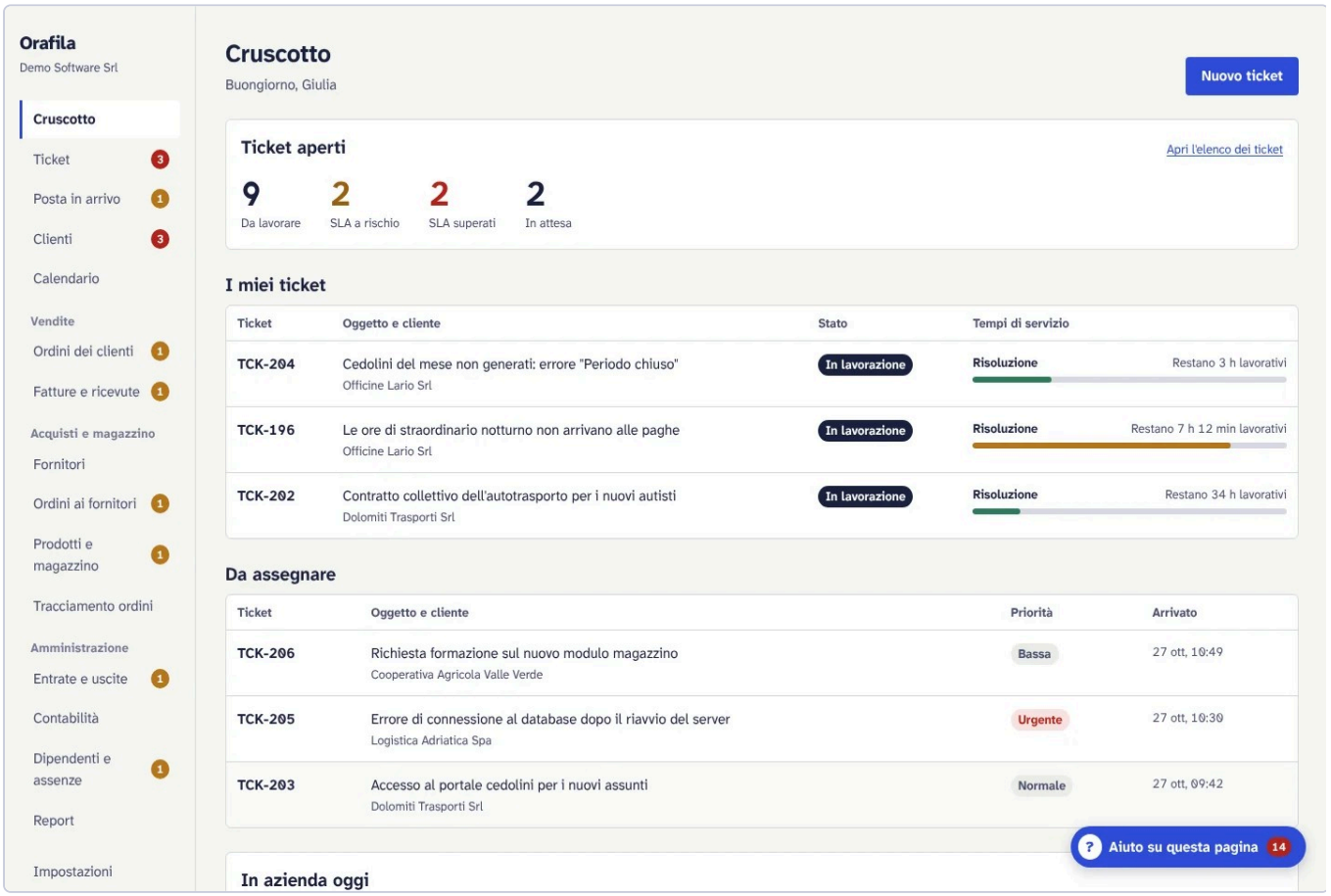
Indice

1. Presentazione · Cos'è, per chi è, problemi che risolve, principi, cosa non fa
2. Funzionalità · Ogni modulo con le sue regole, con le schermate
3. Ruoli e permessi · I 23 permessi, i 7 ruoli predefiniti, le regole di visibilità
4. Intelligenza artificiale · Funzioni AI, fornitori e agenti, costi e budget, dati inviati, come spegnerla
5. Sicurezza e privacy · Misure tecniche, backup, dati trattati, ruoli GDPR, sub-responsabili
6. Requisiti e architettura · Browser, server, rete, componenti, tecnologie
7. Installazione · Modalità di erogazione, installazione passo per passo, database esterno, configurazione
8. Avvio e configurazione · Dal primo accesso al primo giorno di lavoro, con le liste di controllo
9. Gestione e manutenzione · Controlli, aggiornamenti, backup e ripristino, incidenti, supporto agli utenti
10. Integrazioni · Posta IMAP/SMTP, gateway HTTP, Fatture in Cloud, AI, CSV, PDF
11. Particolarità e limiti · Regole volute, specificità italiane, limiti attuali, evoluzioni previste
12. Domande frequenti · Risposte brevi alle domande più comuni
13. Glossario · I termini usati nell'applicazione, con l'equivalente inglese

Il manuale d'uso, con tutte le procedure passo per passo, è un documento separato.

Presentazione

Per chi: Titolari, direzione



Cruscotto di Orafila

In una frase

Orafila è il gestionale con intelligenza artificiale integrata per le aziende che **vendono, installano e assistono software**: helpdesk, clienti e contratti, vendite, fatture, acquisti, magazzino, contabilità di base, persone e calendario in un'unica applicazione web, con un assistente che spiega come si fa e aiuta a capire cosa non va.

Per chi è pensato

- **Software house, rivenditori e partner di gestionali** (ERP, paghe, studi professionali), **system integrator** e **MSP**.
- Aziende da 5 a 150 dipendenti, con da 3 a 60 persone che lavorano su assistenza, vendite e amministrazione.
- Pensato per l'**Italia**: interfaccia in italiano (e in inglese), calendario lavorativo con le festività nazionali, partita IVA e codice fiscale con controllo, IVA per aliquota, fattura elettronica verso lo SDI tramite Fatture in Cloud, rinnovo tacito dei contratti e adeguamento ISTAT.

I problemi che risolve

Un'azienda di questo tipo lavora di solito con 4-6 strumenti scollegati: una casella email condivisa per l'assistenza, fogli Excel per i monti ore, il gestionale per contratti e fatture, un calendario, appunti sparsi sui clienti. Le conseguenze sono note:

Problema	Come lo affronta Orafila
Ore di assistenza non registrate o non scalate dal monte ore	Il tempo lavorato su ogni ticket scala dal monte ore del cliente con minimi e arrotondamenti dell'azienda; il cruscotto avvisa quando un monte ore si sta esaurendo e ne prevede la data
Email di assistenza smistate a mano	Le email dei clienti riconosciuti diventano ticket da sole, le risposte tornano nel ticket giusto, l'AI propone categoria, priorità, prodotto e operatore
Tempi di risposta non misurati	Tempi di servizio (SLA) per priorità, calcolati in ore lavorative con le festività; elenco ordinato per urgenza, barre di avanzamento, avvisi a rischio e superati
Disdette scoperte troppo tardi	Contratti con rinnovo tacito, preavviso e termine ultimo di disdetta calcolati; clienti da seguire sul cruscotto con 60 giorni di anticipo; punteggio di salute del cliente
Ordini, fatture e incassi su strumenti diversi dall'assistenza	Ordini dei clienti, fatture con numerazione senza buchi, incassi con ricevuta, ordini ai fornitori e magazzino nella stessa applicazione, collegati alla scheda del cliente
Chi è nuovo non sa come si fa	In ogni pagina il pulsante «Aiuto su questa pagina» spiega a cosa serve la sezione, cosa c'è da sistemare e come si fa, passo per passo

Cosa comprende

Area	Moduli
Assistenza	Ticket con tempi di servizio, posta in arrivo e smistamento, code con caselle di posta, monte ore e contatore ticket, calendario dell'azienda e dei gruppi
Clienti	Anagrafica con scheda 360°: salute del cliente, contratti e disdette, monti ore, prodotti installati con versione, contatti e sedi, ordini e fatture; import da Excel/CSV
Vendite	Ordini dei clienti con conferma in PDF, spedizione e tracciamento; fatture e ricevute con PDF, stampa ed email; fattura elettronica e invio allo SDI tramite Fatture in Cloud
Acquisti e magazzino	Fornitori, ordini ai fornitori con arrivi parziali, prodotti con prezzi e IVA, giacenze, scorta minima con avviso, tracciamento unico degli ordini aperti
Amministrazione	Entrate e uscite (prima nota) con conti e scadenze, contabilità di base (conto economico, IVA indicativa, crediti e debiti), dipendenti e assenze, report con esportazione CSV
Azienda	Utenti con verifica in due passaggi obbligatoria, ruoli e permessi personalizzabili, registro attività, impostazioni, notifiche email, intelligenza artificiale con budget
Assistente AI	Presente in ogni pagina: spiega, controlla lo stato dei moduli, risponde alle domande consultando i dati che il ruolo della persona può vedere

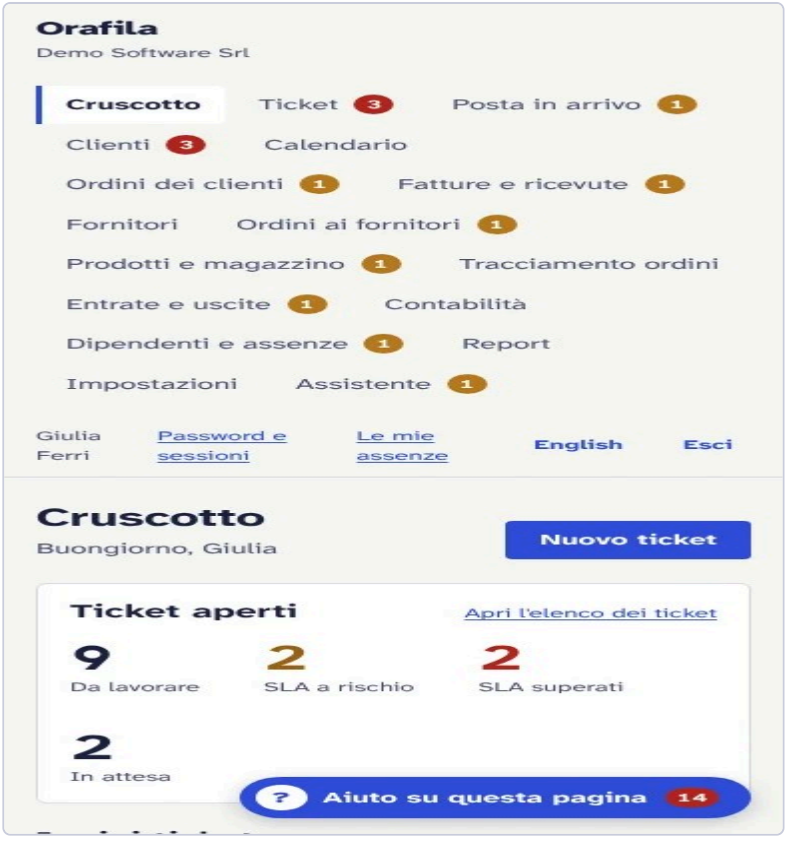
Il dettaglio di ogni modulo è in Funzionalità; le procedure passo per passo sono nel manuale d'uso.

I principi del prodotto

1. **L'AI propone, le persone decidono.** Nessuna email scritta dall'AI parte e nessun dato cambia per decisione dell'AI senza il clic di una persona. L'AI smista, scrive bozze e riassume; chi lavora controlla e conferma.
2. **I numeri non li calcola l'AI.** Totali, IVA, tempi di servizio, saldi del monte ore, scadenze e punteggi sono calcolati da regole precise e verificate da test automatici; l'AI li riceve già calcolati e li spiega.
3. **Funziona anche senza AI.** Senza una chiave di un fornitore AI, con l'AI spenta o a budget finito, ogni funzione ha la sua alternativa manuale; le guide e i controlli dello stato funzionano sempre.
4. **I dati di ogni azienda sono separati dal database stesso.** Più aziende possono condividere la stessa installazione: l'isolamento è imposto da PostgreSQL (Row-Level Security), non solo dal codice dell'applicazione.
5. **Sicurezza per impostazione predefinita.** Verifica in due passaggi obbligatoria per tutti, segreti cifrati, registro attività non modificabile, backup cifrati, HTTPS automatico.
6. **Configurazione, non codice.** Tariffe, tempi di servizio, categorie, festività, ruoli, code e caselle di posta si impostano dall'interfaccia, azienda per azienda.

Come si usa

- **Applicazione web**: si usa dal browser, senza installare nulla sui computer. Le pagine si adattano al telefono e al tablet (le tabelle diventano schede, il calendario ha una vista a elenco).
- **Italiano e inglese**: ognuno sceglie la lingua dell'interfaccia; documenti PDF ed email a clienti e fornitori escono nella lingua dei documenti scelta dall'azienda.
- **In cloud o sul vostro server**: Orafila si installa su un solo server Linux con Docker, con HTTPS, backup cifrati notturni e aggiornamenti in un comando. Può essere erogato come servizio gestito oppure installato su un server dedicato al cliente (vedi Installazione).



Orafila sul telefono

Cosa Orafila non è (oggi)

Per correttezza, ecco cosa **non** fa nella versione attuale (dettagli in Particolarità e limiti):

- non sostituisce la contabilità ufficiale del commercialista: la contabilità di base serve a tenere la situazione sotto controllo, l'IVA è indicativa;
- non trasmette da solo le fatture allo SDI: lo fa tramite **Fatture in Cloud** (oppure con il vostro intermediario, partendo dai dati di Orafila); le note di credito si emettono nel programma della fattura elettronica;
- non ha ancora un portale per i clienti finali né l'accesso con Microsoft 365 o Google (SSO);
- non importa gli allegati delle email (il ticket riporta i nomi dei file allegati);
- progetti, rapportini di intervento, offerte e piano aggiornamenti hanno già le regole di calcolo ma non ancora le pagine.

Funzionalità

Per chi: Direzione, responsabili di reparto

Questo documento descrive cosa fa ogni modulo di Orafila e con quali regole. Le procedure passo per passo, con i nomi esatti di pulsanti e campi, sono nel manuale d'uso. Chi vede quale modulo dipende dal suo ruolo: vedi Ruoli e permessi.

Indice

1. Struttura dell'applicazione
2. Accesso e sicurezza dell'utente
3. Cruscotto
4. Ticket
5. Posta in arrivo e code di posta
6. Clienti e scheda 360°
7. Contratti, monti ore e contatore ticket
8. Calendario
9. Ordini dei clienti
10. Fatture e ricevute
11. Fattura elettronica con Fatture in Cloud
12. Fornitori e ordini ai fornitori
13. Prodotti e magazzino
14. Tracciamento ordini
15. Entrate e uscite
16. Contabilità
17. Dipendenti e assenze
18. Report
19. Assistente e aiuto in ogni pagina
20. Impostazioni
21. Notifiche email e documenti PDF
22. Lingue

---

1. Struttura dell'applicazione

- **Menu laterale**: Cruscotto, Ticket, Posta in arrivo e Clienti compaiono a tutti (se il ruolo non li permette, la pagina lo spiega); le altre sezioni compaiono solo a chi le può usare: Calendario; **Vendite** (Ordini dei clienti, Fatture e ricevute); **Acquisti e magazzino** (Fornitori, Ordini ai fornitori, Prodotti e magazzino, Tracciamento ordini); **Amministrazione** (Entrate e uscite, Contabilità, Dipendenti e assenze, Report); poi Impostazioni (solo amministratori) e Assistente.
- In fondo al menu: nome della persona, **Password e sessioni**, **Le mie assenze** (per chi ha una scheda dipendente), il pulsante della lingua (**English** / **Italiano**) ed **Esci**.
- Accanto alle voci del menu, un **numero** segnala i problemi (rosso) e le cose da controllare (arancione) trovati dai controlli automatici in quella sezione.
- In basso a destra di ogni pagina, il pulsante **«Aiuto su questa pagina»** apre l'assistente accanto alla pagina.
- Ogni azienda vede solo i propri dati; in un'installazione possono lavorare più aziende, ognuna con il suo **codice azienda**.

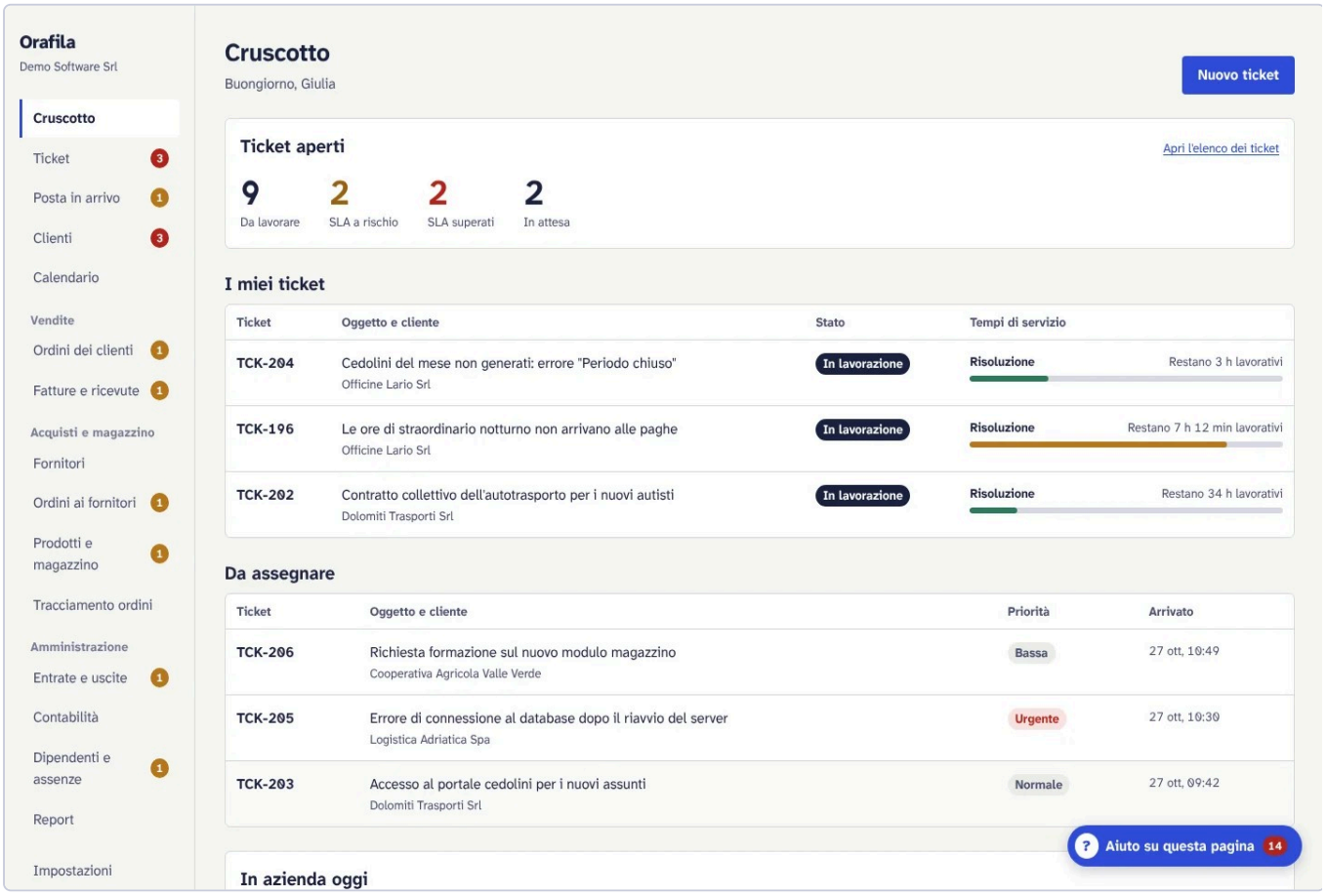
2. Accesso e sicurezza dell'utente

Pagina di accesso

- **Accesso** con codice azienda, email e password. La password ha **almeno 12 caratteri**.
- **Verifica in due passaggi obbligatoria per tutti** (TOTP, con Google Authenticator, Microsoft Authenticator o app simili), attivata al primo accesso con un codice QR generato dall'applicazione stessa, senza servizi esterni. Ogni codice vale una sola volta.
- **Protezione dai tentativi**: dopo 5 tentativi sbagliati (password o codice) l'accesso si blocca per 15 minuti; il messaggio di errore non dice quale tra codice azienda, email e password è sbagliato.
- **Sessioni** di 12 ore, salvate sul server. In **Password e sessioni** ognuno cambia la propria password (con la verifica di quella attuale), vede da quali dispositivi è collegato (dispositivo, data, indirizzo IP, scadenza) e può uscire da tutti gli altri dispositivi. Cambiando la password le altre sessioni si chiudono.
- **Inviti**: un amministratore invita i colleghi con un link personale, valido 7 giorni e una sola volta; la persona sceglie la password e attiva la verifica in due passaggi. Il link si copia e si inoltra con un canale sicuro (Orafila non lo invia per email).
- **Password dimenticata**: non c'è un recupero automatico via email, per scelta di sicurezza. Un amministratore azzera l'accesso e crea un nuovo invito. Allo stesso modo azzera la verifica in due passaggi a chi cambia telefono, e sblocca chi è bloccato.

Attivazione della verifica in due passaggi

3. Cruscotto

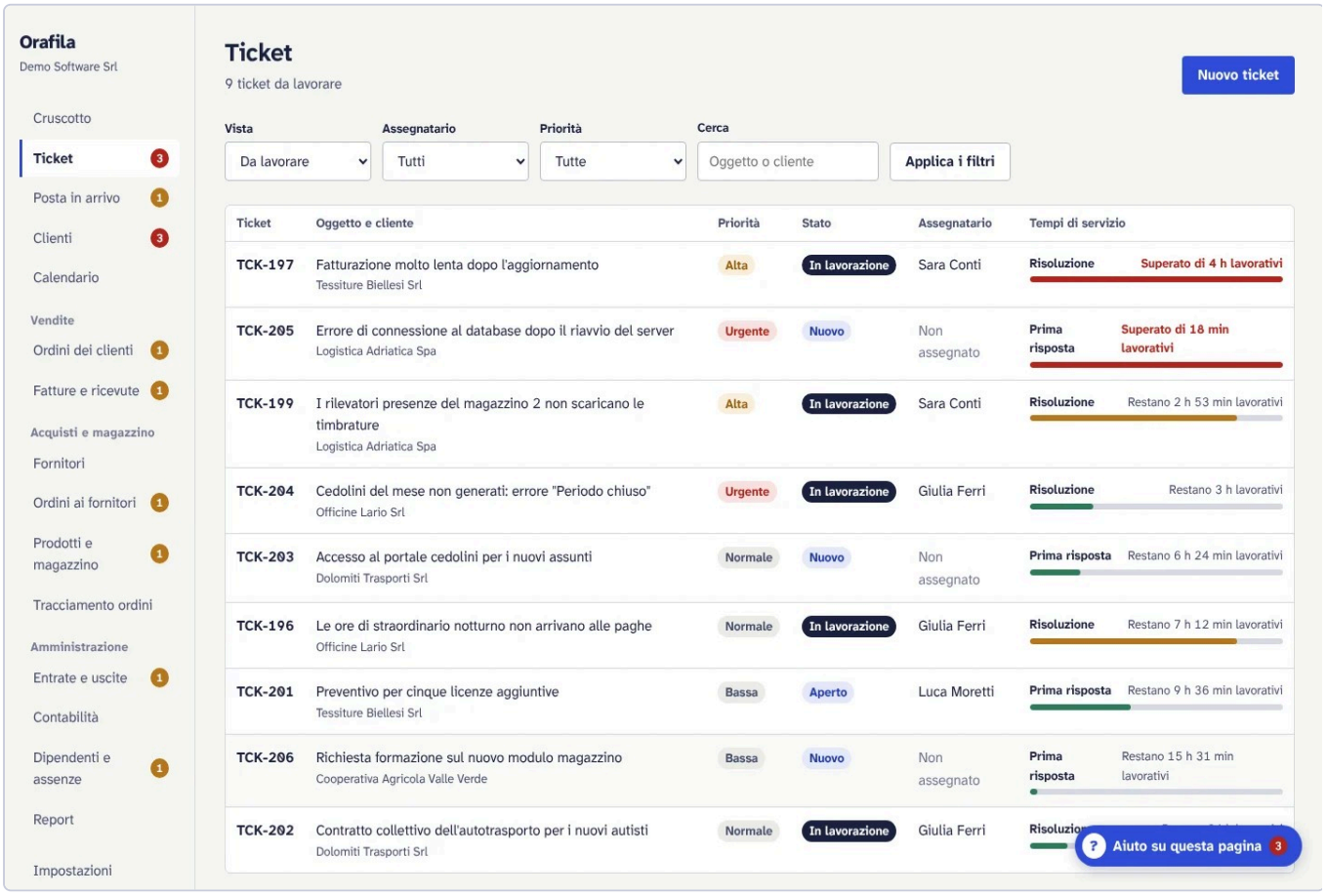


Cruscotto

La pagina iniziale dice cosa c'è da fare oggi. I riquadri dipendono dal ruolo:

- **Ticket aperti**: da lavorare, tempi di servizio a rischio, superati, in attesa.
- **I miei ticket**, il più urgente in alto, con la barra dei tempi di servizio.
- **Da assegnare**: i ticket senza operatore.
- **Clienti da seguire**: monte ore o crediti ticket in esaurimento, termini di disdetta entro 60 giorni, disdette da recuperare.
- **In azienda oggi**: ordini dei clienti in ritardo o da spedire, ordini ai fornitori in ritardo, fatture scadute e da incassare, prodotti da riordinare, richieste di assenza e persone assenti, ognuno con il link alla pagina dove agire.
- **Assistente AI**: stato dell'AI e, per gli amministratori, la spesa AI del mese sul budget.

4. Ticket



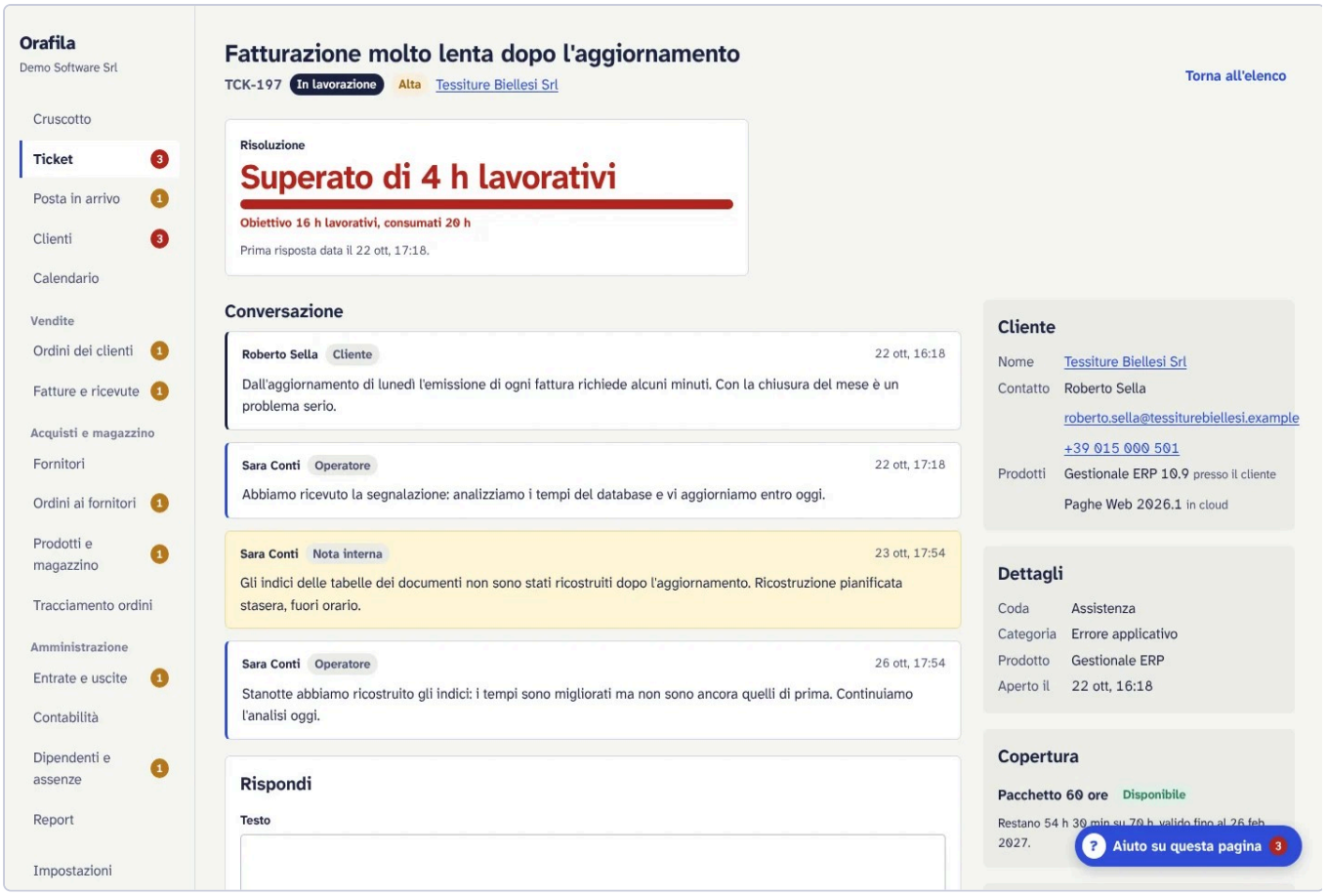
Elenco dei ticket

Le richieste di assistenza, arrivate per email o registrate al telefono.

Elenco

- Viste Da lavorare, In attesa, Risolti e chiusi, Tutti; filtri per assegnatario e priorità; ricerca per oggetto o cliente.
- I ticket aperti sono **ordinati per urgenza**: prima quelli fuori tempo, poi quelli vicini al limite.

Dettaglio



Dettaglio di un ticket

- **Conversazione** con il cliente e **note interne** (mai inviate al cliente; il database stesso impedisce che una nota interna sia visibile al cliente).
- **Risposta al cliente** per email dalla casella della coda; lo stato di ogni invio (in invio, inviata, non riuscita con il motivo) è sotto il messaggio. Se la coda non ha una casella che invia, la risposta resta nella cronologia e la pagina lo dice.
- **Bozza di risposta con l'AI**: si rilegge, si corregge e la si invia con un clic; da sola non viene salvata né inviata.
- **Smistamento con l'AI**: proposta di categoria, priorità, prodotto, operatore (in base alle competenze e ai ticket aperti di ciascuno), informazioni da chiedere e possibili doppioni, da applicare con un clic.
- **Numerazione** progressiva unica per l'azienda, con il prefisso della coda (per esempio TCK-1042).

Stati e regole

- Stati: Nuovo, Aperto, In lavorazione, In attesa del cliente, In attesa di terzi, Risolto, Chiuso. I passaggi permessi sono fissi (per esempio un ticket Risolto torna In lavorazione o si chiude).
- Per lavorare un ticket serve un **assegnatario**; «Prendi in carico» lo assegna a sé.
- Per **risolvere** serve la descrizione della soluzione, che si può inviare al cliente.
- Per **chiudere un ticket mai lavorato** (spam, doppione) serve il motivo.
- Un ticket chiuso si **riapre** solo entro i giorni previsti dall'azienda (15 se non cambiati); dopo si apre un nuovo ticket.

Tempi di servizio (SLA)

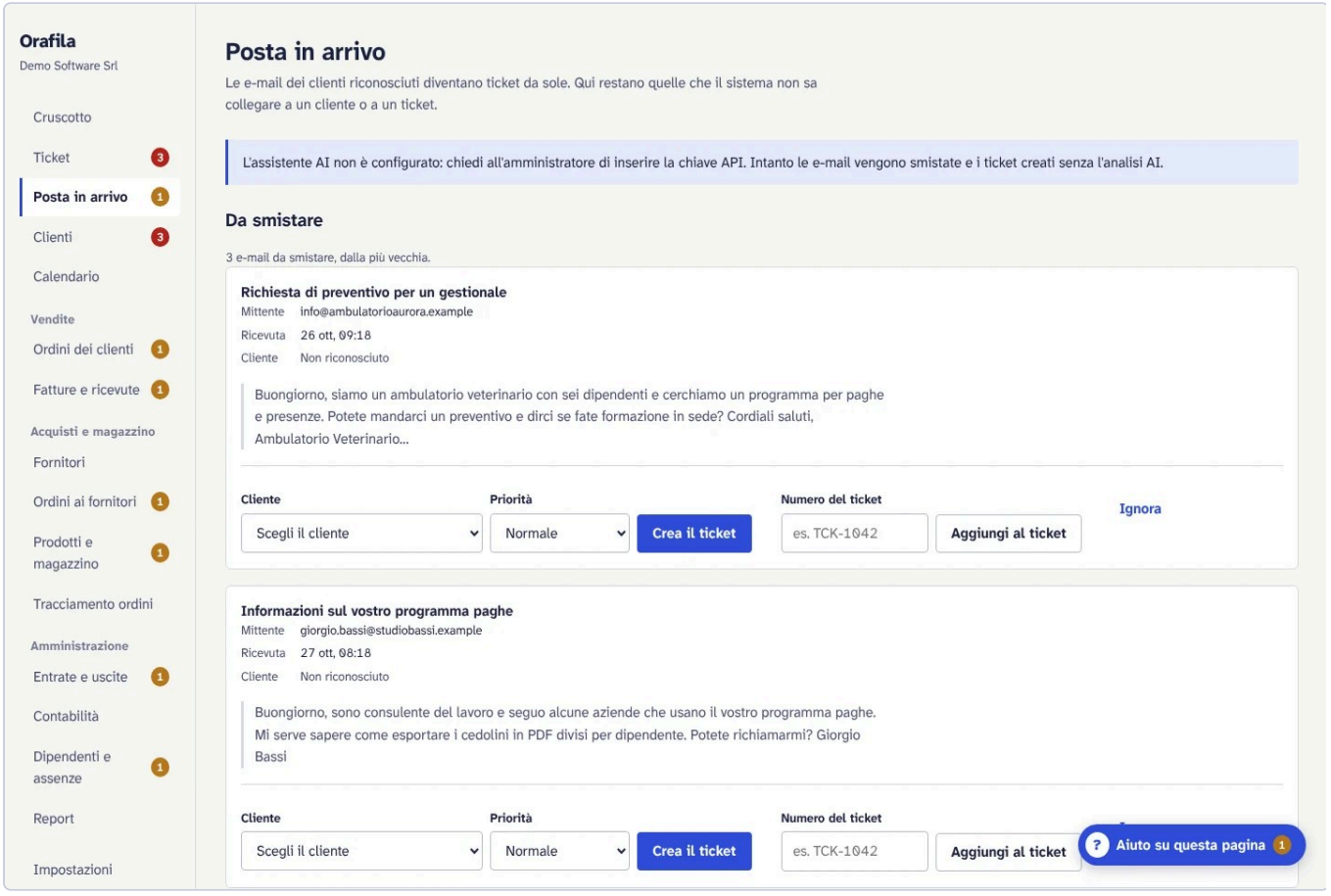
- Obiettivi di **prima risposta** e **risoluzione** per priorità (Urgente, Alta, Normale, Bassa), in **ore lavorative**.
- Il calendario lavorativo è dal lunedì al venerdì, 9-13 e 14-18 (ora italiana), senza le **festività nazionali italiane** (compresi Pasquetta e il 4 ottobre dal 2026) e senza le **chiusure aziendali** impostate dall'azienda.
- Il tempo di risoluzione **si ferma** nello stato «In attesa del cliente».
- Stato dei tempi: nei limiti, **a rischio** (oltre l'80% del tempo), **superato**, rispettato.

- Valori predefiniti (prima risposta / risoluzione): Urgente 0,5 h / 4 h, Alta 2 h / 16 h, Normale 8 h / 40 h, Bassa 16 h / 80 h. Si cambiano in Impostazioni › Azienda.

Tempo lavorato e addebito

- Si registrano minuti lavorati (da 1 a 1440) e minuti di viaggio, addebitabili o no.
- Il tempo addebitabile **scala dal monte ore** valido del cliente che scade per primo, con l'**arrotondamento per eccesso** e l'**addebito minimo per intervento** dell'azienda (predefiniti 15 minuti) e il viaggio addebitato o no secondo le regole.
- Le registrazioni non si modificano né si cancellano: restano come storico.
- **Peso sul contatore ticket** (da 0 a 50): quanti crediti consuma il ticket. Peso 0 solo con il motivo (per esempio un errore del software).
- **Economia del ticket** (per chi vede i report): costo interno (minuti per costo orario dell'operatore) a confronto con il ricavo (minuti addebitabili per tariffa) e margine.

5. Posta in arrivo e code di posta



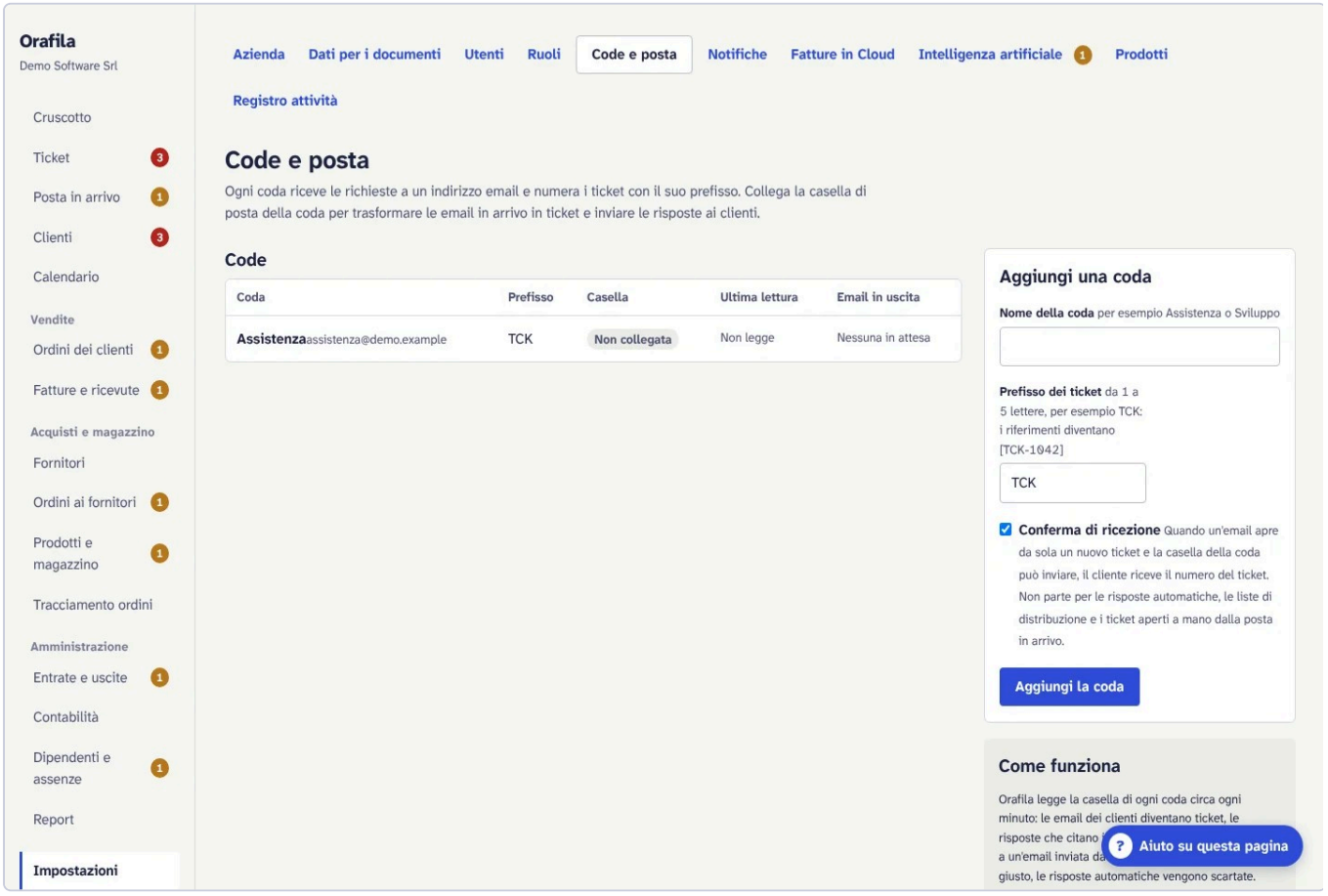
Posta in arrivo

Come le email diventano ticket

- Ogni **coda** (per esempio Assistenza) ha la sua casella di posta: Orafila la legge via **IMAP** e invia via **SMTP**. In alternativa, un gateway di posta può inoltrare le email all'applicazione (vedi Integrazioni).
- Il **cliente si riconosce** dall'indirizzo di un suo contatto o dal **dominio email** registrato nella sua scheda. I domini di posta gratuita e PEC (gmail.com, libero.it, pec.it e simili) non riconoscono mai un cliente; un indirizzo o dominio registrato su due clienti non viene assegnato.
- Le **risposte** tornano nel ticket giusto grazie al riferimento tra parentesi quadre nell'oggetto (per esempio [TCK-1042]) o agli identificativi dei messaggi, anche se il cliente cambia l'oggetto.

- **Risposte automatiche** ("fuori ufficio") e email di massa marcate come tali (intestazione `Precedence: bulk` o `list`) vengono scartate; alle email delle liste di distribuzione non parte la conferma di ricezione; le email doppie sono riconosciute e importate una volta sola.
- La **conferma di ricezione** (facoltativa, per coda) manda al cliente il numero del ticket quando un'email apre un nuovo ticket.
- Le email che Orafila non sa collegare restano in **Posta in arrivo**, mai cancellate: si crea il ticket scegliendo il cliente, si aggiungono a un ticket esistente o si ignorano (recuperabili).
- Con l'AI attiva, ogni ticket aperto da un'email riceve subito la **proposta di smistamento**, che l'operatore applica o no.

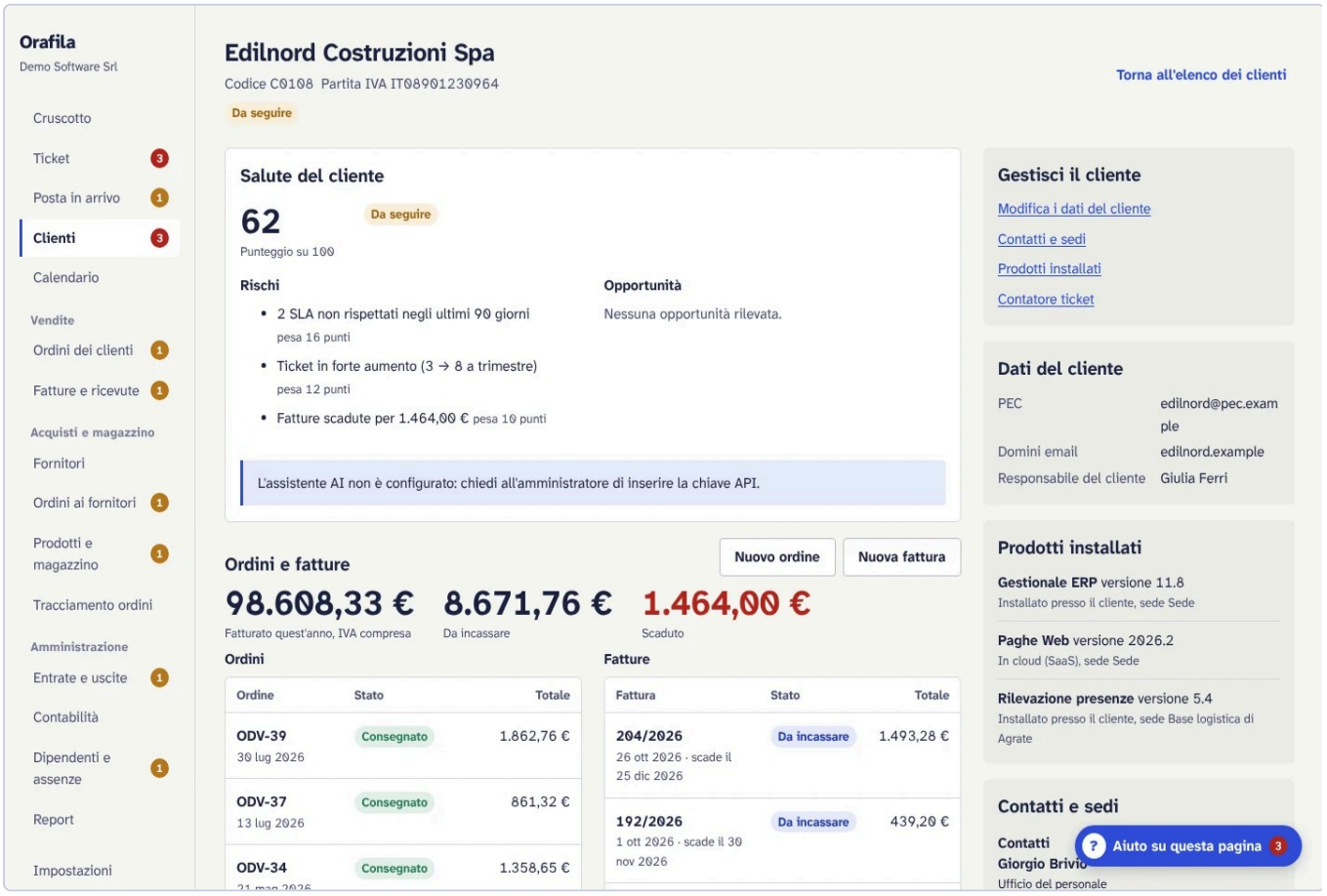
Lettura delle caselle



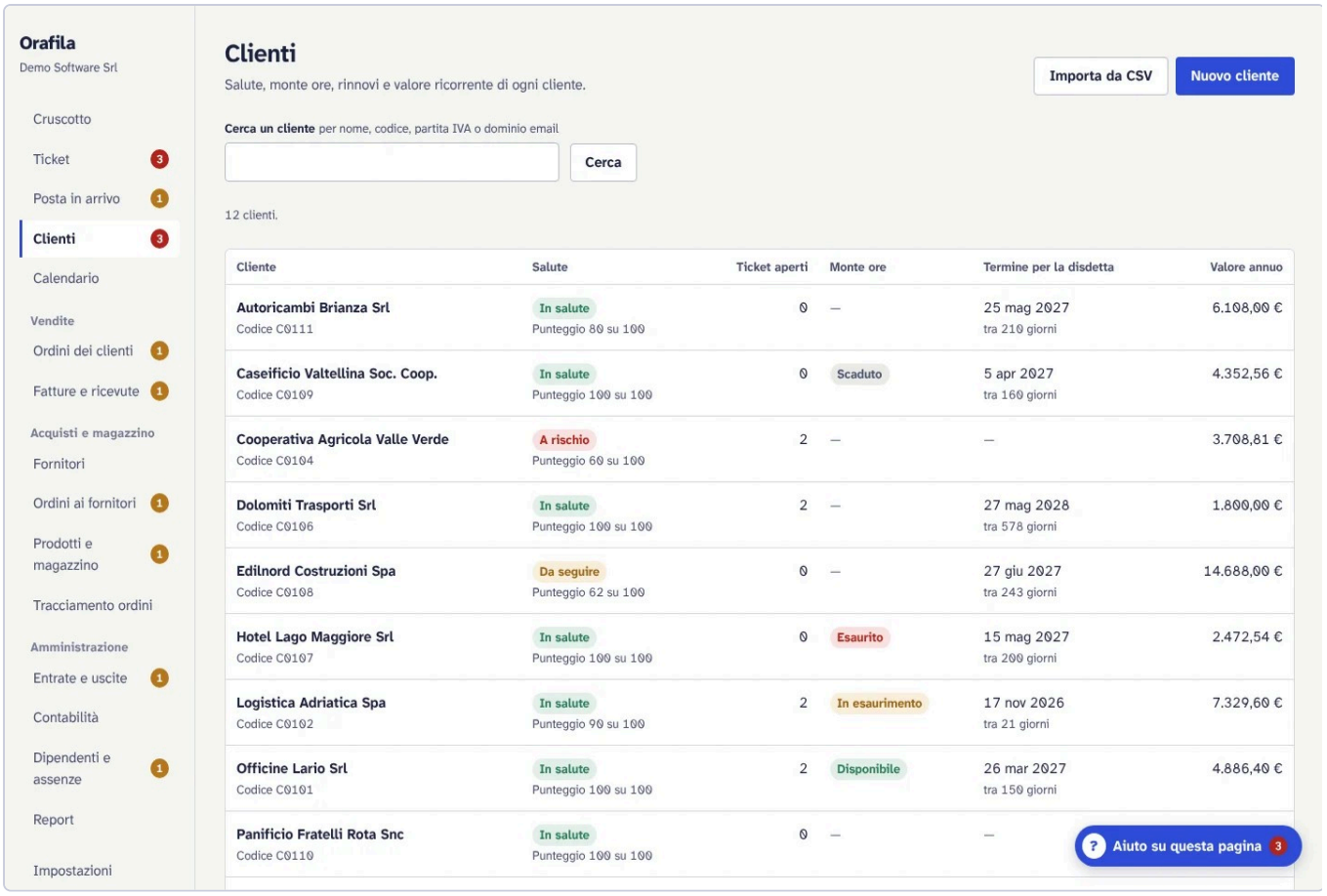
Code e posta

- Il processo della posta legge le caselle ogni minuto (impostabile sul server) e segna le email importate come lette: **nulla viene spostato o cancellato** dalla casella.
- Alla prima lettura importa solo le **50 email non lette più recenti**, per non aprire un ticket per ogni email vecchia.
- Gli **allegati non vengono importati**: il ticket riporta i nomi dei file allegati.
- Le email che non partono vengono ritentate dopo 1, 5, 15 e 60 minuti; poi la pagina Code e posta le elenca con il motivo.
- **Protezioni**: nessuna connessione a indirizzi di rete interni, solo connessioni cifrate, password delle caselle cifrate, nessun ciclo di risposte automatiche tra sistemi.

6. Clienti e scheda 360°



Scheda del cliente



Elenco dei clienti

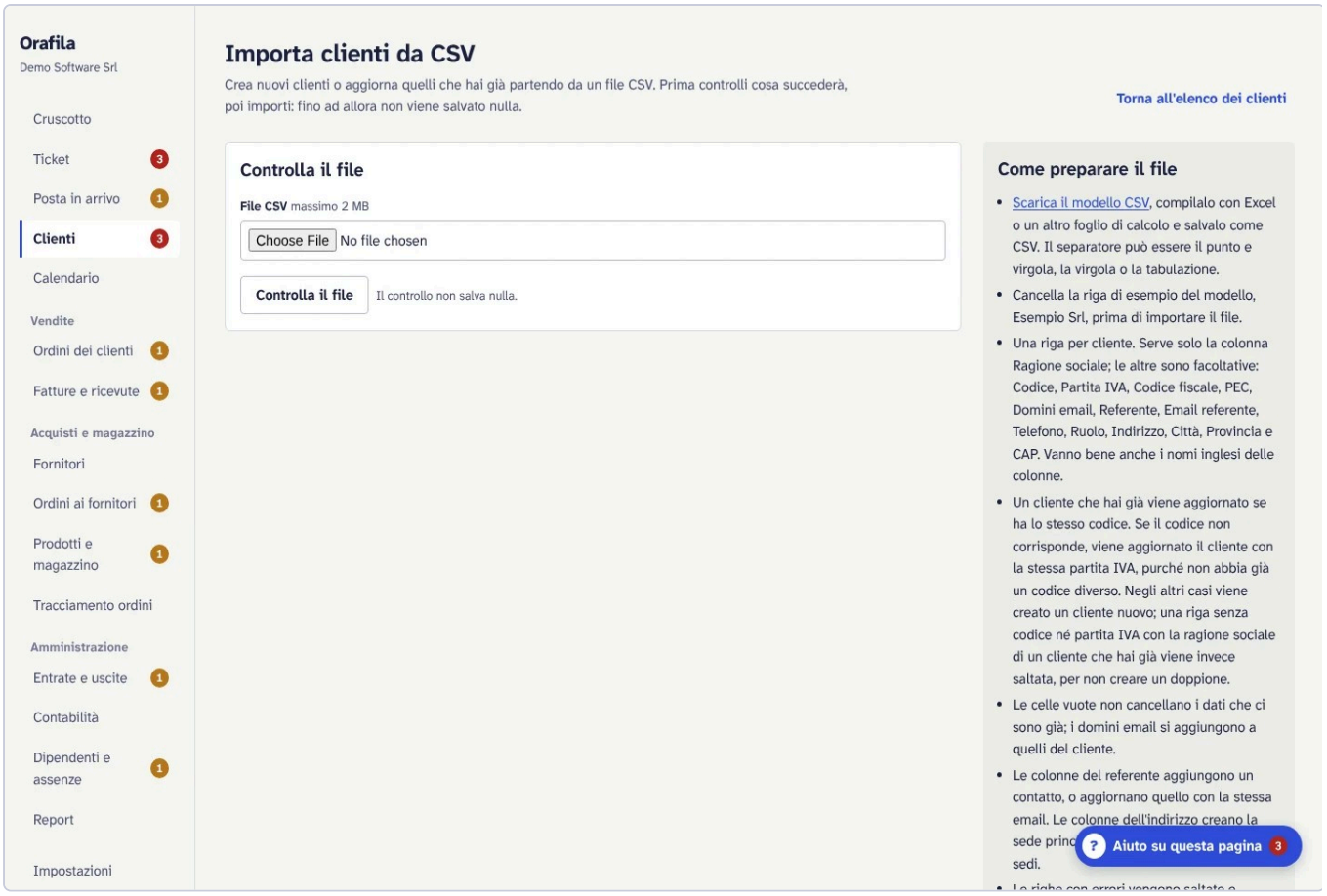
Anagrafica

- Ragione sociale, codice cliente, partita IVA (con controllo della cifra), codice fiscale, PEC, **codice destinatario** SDI, domini email, responsabile del cliente, cliente capogruppo.
- **Contatti** con email, telefono, ruolo in azienda e «Referente per» (le email da un contatto aprono ticket a nome del cliente); **sedi** con indirizzo.
- **Prodotti installati** con versione, modalità di installazione (presso il cliente, in cloud…) e sede.

Scheda 360°

- **Salute del cliente**: punteggio da 0 a 100 con i rischi e il loro peso in punti (tempi di servizio non rispettati, ticket in aumento, fatture scadute, nessun contatto recente, termine di disdetta vicino…) e le opportunità (ricarica del monte ore, incontro di rinnovo). Livelli: **In salute** (75 e oltre), **Da seguire** (da 50 a 74), **A rischio** (sotto 50, o disdetta ricevuta).
- **Briefing con l'AI**: sintesi della situazione e fino a 4 azioni consigliate con il reparto responsabile; è una proposta e non viene salvata.
- Contratti, monti ore, contatore ticket, ultimi ticket, prodotti, contatti.
- **Ordini e fatture** del cliente: ultimi ordini e fatture con lo stato, fatturato dell'anno, da incassare e scaduto; nuovo ordine o nuova fattura con il cliente già scelto.

Importazione da Excel o CSV



Importazione da CSV

- Modello CSV scaricabile; si importa anche il file esportato da Excel (punto e virgola, codifica Windows).
- File fino a **2 MB** e **5.000 righe**; colonne riconosciute: Codice, Ragione sociale (obbligatoria), Partita IVA, Codice fiscale, PEC, Domini email, Referente, Email referente, Telefono, Ruolo, Indirizzo, Città, Provincia, CAP.
- **Controllo prima dell'importazione**: anteprima riga per riga (Nuovo, Aggiorna, Non importata con il motivo), senza salvare nulla.
- Importazione **tutta o niente**; i clienti esistenti si aggiornano per codice o partita IVA e le celle vuote non cancellano i dati.

7. Contratti, monti ore e contatore ticket

Contratti

- Numero, data di inizio, durata iniziale, **rinnovo tacito** sì/no, durata di ogni rinnovo, **preavviso di disdetta**, valore annuo, periodicità di fatturazione (mensile, trimestrale, semestrale, annuale), **adeguamento annuo** (per esempio ISTAT).
- La pagina del contratto mostra il **periodo in corso**, il **termine ultimo per la disdetta** e le prime fatture previste.
- Avvisi: termine di disdetta entro 90 giorni, entro 30 giorni, superato.
- **Disdetta**: data di ricezione, motivo, eventuale concorrente; Orafila calcola quando ha effetto (alla fine del periodo in corso se arriva entro il termine, altrimenti alla fine del periodo successivo con il rinnovo tacito). Poi si segue l'**esito del recupero** (in corso, recuperato, perso).

Monti ore

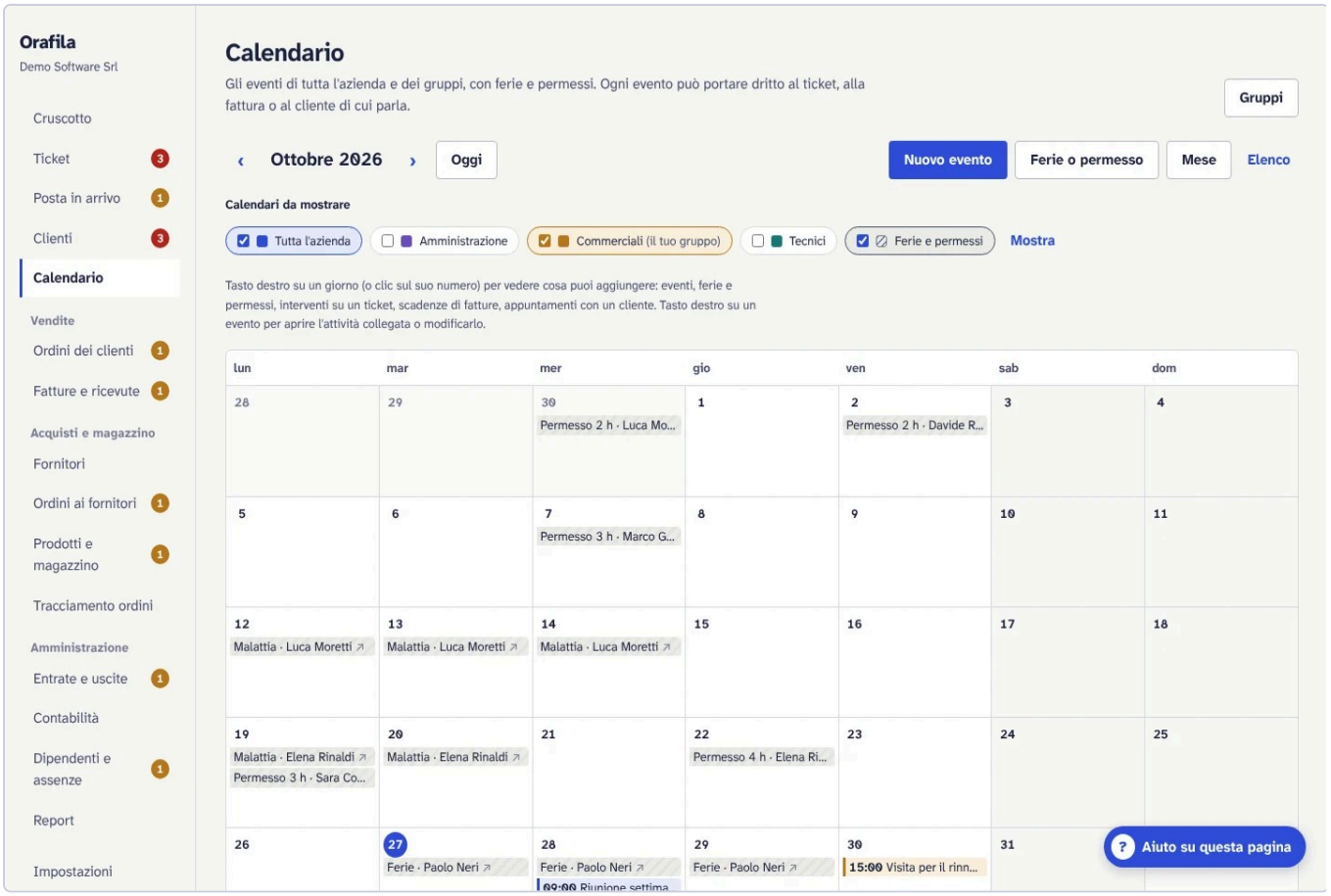
- Ore acquistate (anche 12,5 o 1:30), validità, soglia di avviso, contratto collegato.
- **Ricariche** e **correzioni** con il motivo; i movimenti non si cancellano, un errore si corregge con un movimento opposto.

- Stati: Disponibile, In esaurimento, Esaurito (con l'eccedenza), Scaduto; **previsione della data di esaurimento** dal consumo recente.

Contatore ticket

- Per anno: crediti = canone annuo di assistenza diviso per il valore di un credito, arrotondato per eccesso, più i crediti extra acquistati.
- Soglia di avviso e regole: ticket illimitati per i piani che li prevedono, addebito dei ticket oltre i crediti.

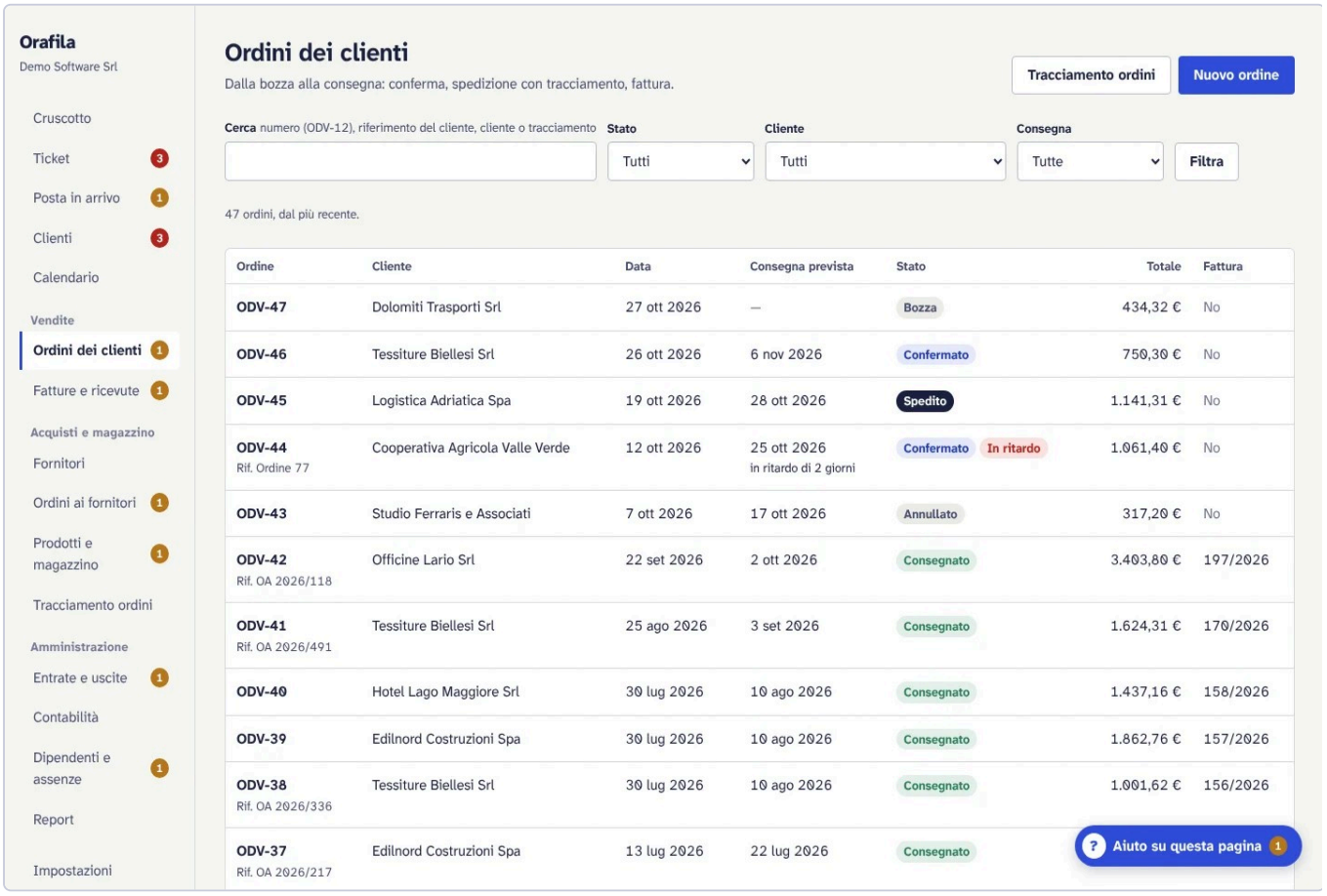
8. Calendario



Calendario

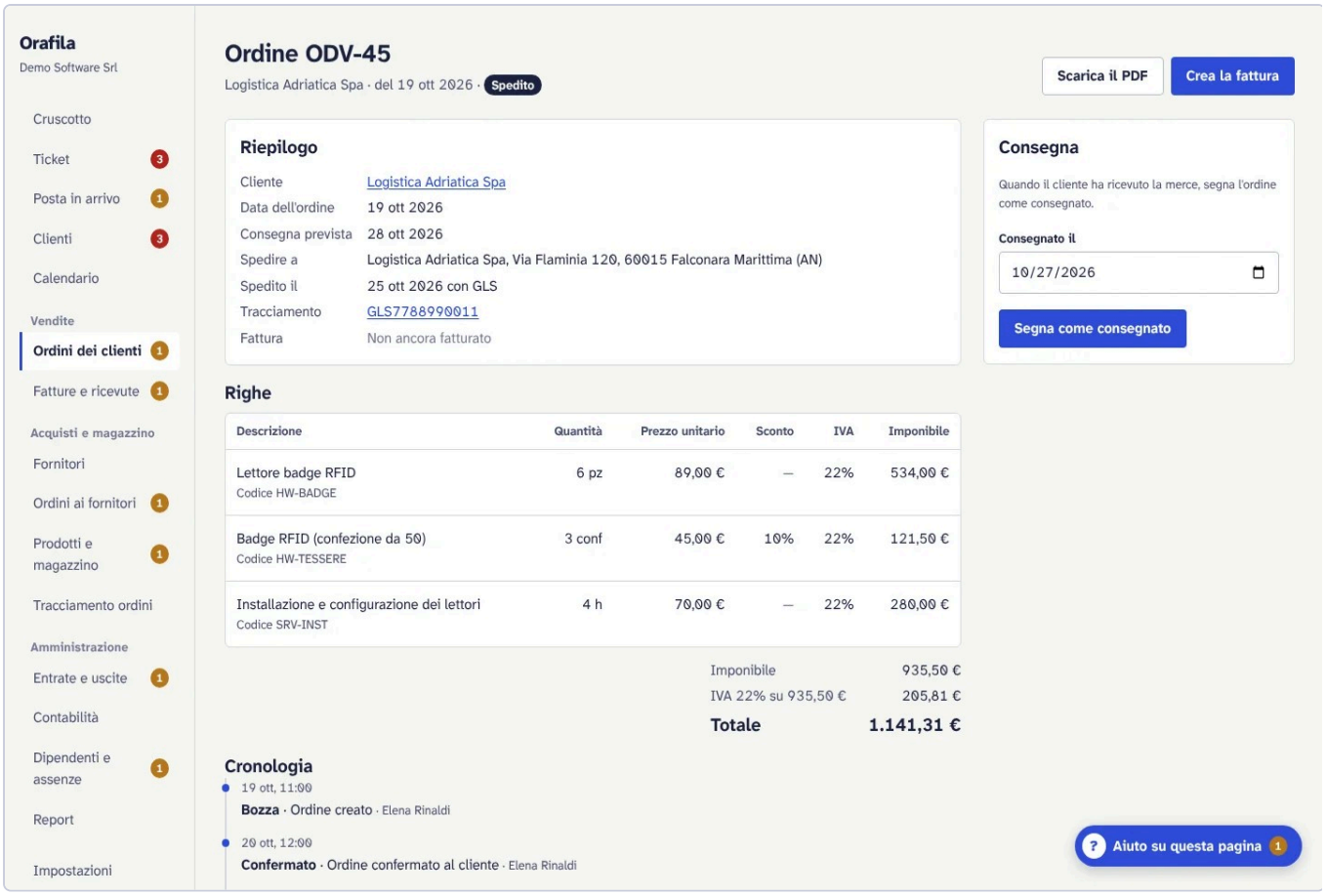
- Calendario di **tutta l'azienda** e uno per ogni **gruppo** (per esempio Tecnici, Commerciali), ognuno con il suo colore; ognuno sceglie quali mostrare.
- **Ferie e permessi** delle persone compaiono nel calendario: chi può vedere dipendenti e assenze vede il tipo; gli altri vedono dei colleghi solo «Assente», senza il motivo.
- Eventi di giornata intera, a orario o su più giorni, collegabili a un **ticket**, una **fattura** o un **cliente**, con il link diretto alla loro pagina (solo per chi può vedere quel modulo).
- **Tasto destro** su un giorno (o clic sul numero, anche da tastiera e su telefono): nuovo evento, ferie, permesso, intervento su un ticket, scadenza di una fattura, appuntamento con un cliente, nuovo ticket o nuova fattura per quel giorno.
- Tutti vedono i calendari di tutti i gruppi; ognuno scrive nel calendario dell'azienda e in quelli dei propri gruppi; gli amministratori in tutti e creano i gruppi.
- Vista **Elenco**, comoda sul telefono.

9. Ordini dei clienti



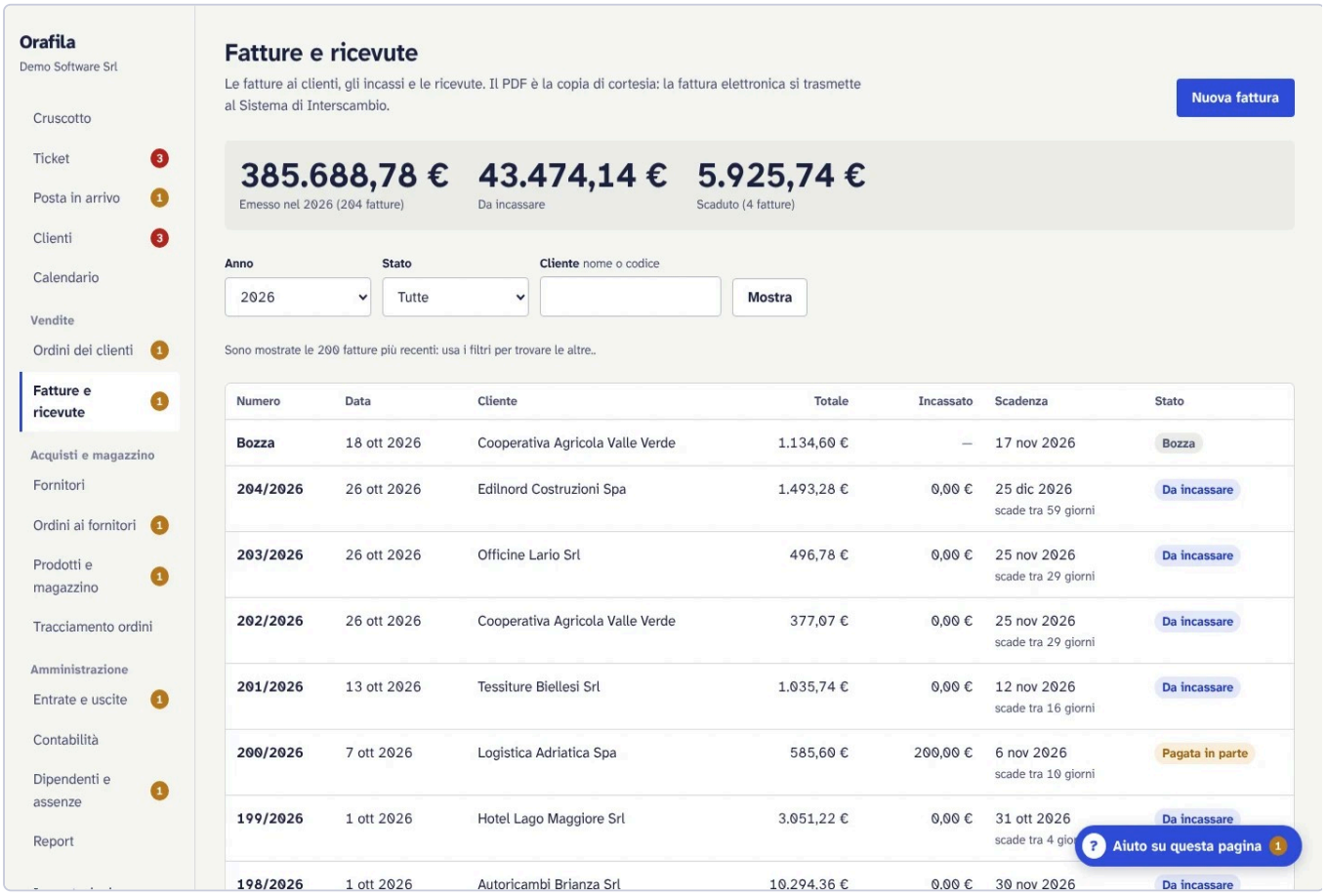
Ordini dei clienti

- Numerazione **ODV-1, ODV-2...**; stati Bozza, Confermato, Spedito, Consegnato, Annullato.
- Righe con prodotto (che propone descrizione, prezzo e IVA) o righe libere; quantità, prezzo, sconto, IVA; totali aggiornati mentre si scrive; disponibilità di magazzino per riga.
- **Conferma**, con l'invio facoltativo del PDF per email al cliente; da confermato l'ordine non si modifica più.
- **Spedizione** con data, corriere, codice e link di tracciamento: scarica il magazzino (non si registra se la giacenza non basta) e può avvisare il cliente per email.
- **Consegna**, **annullamento** con motivo (non dopo la spedizione), **cronologia** di ogni passaggio.
- **«Crea la fattura»**: la fattura nasce con cliente e righe dell'ordine; un ordine si fattura una volta sola.



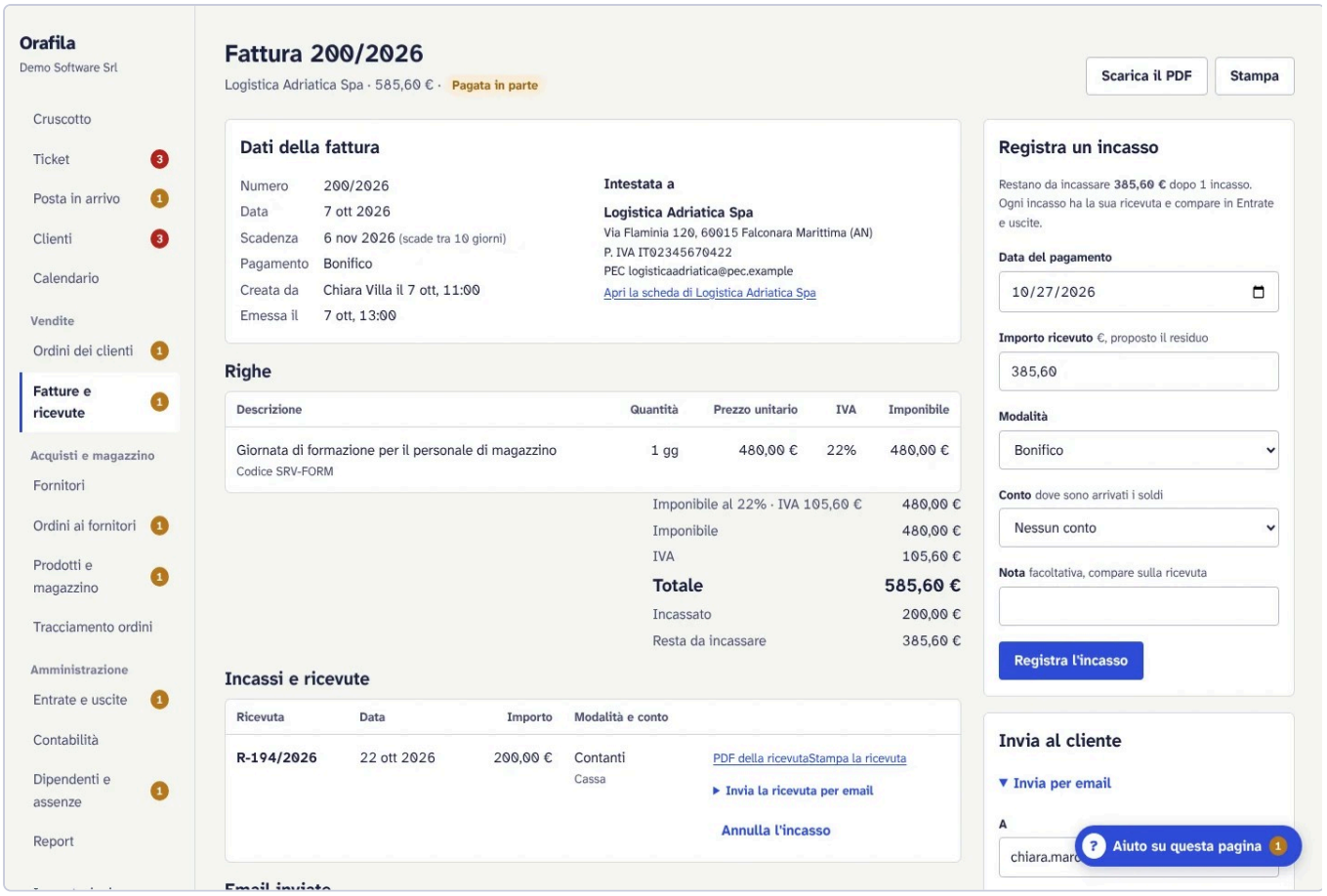
Un ordine spedito, con il tracciamento

10. Fatture e ricevute



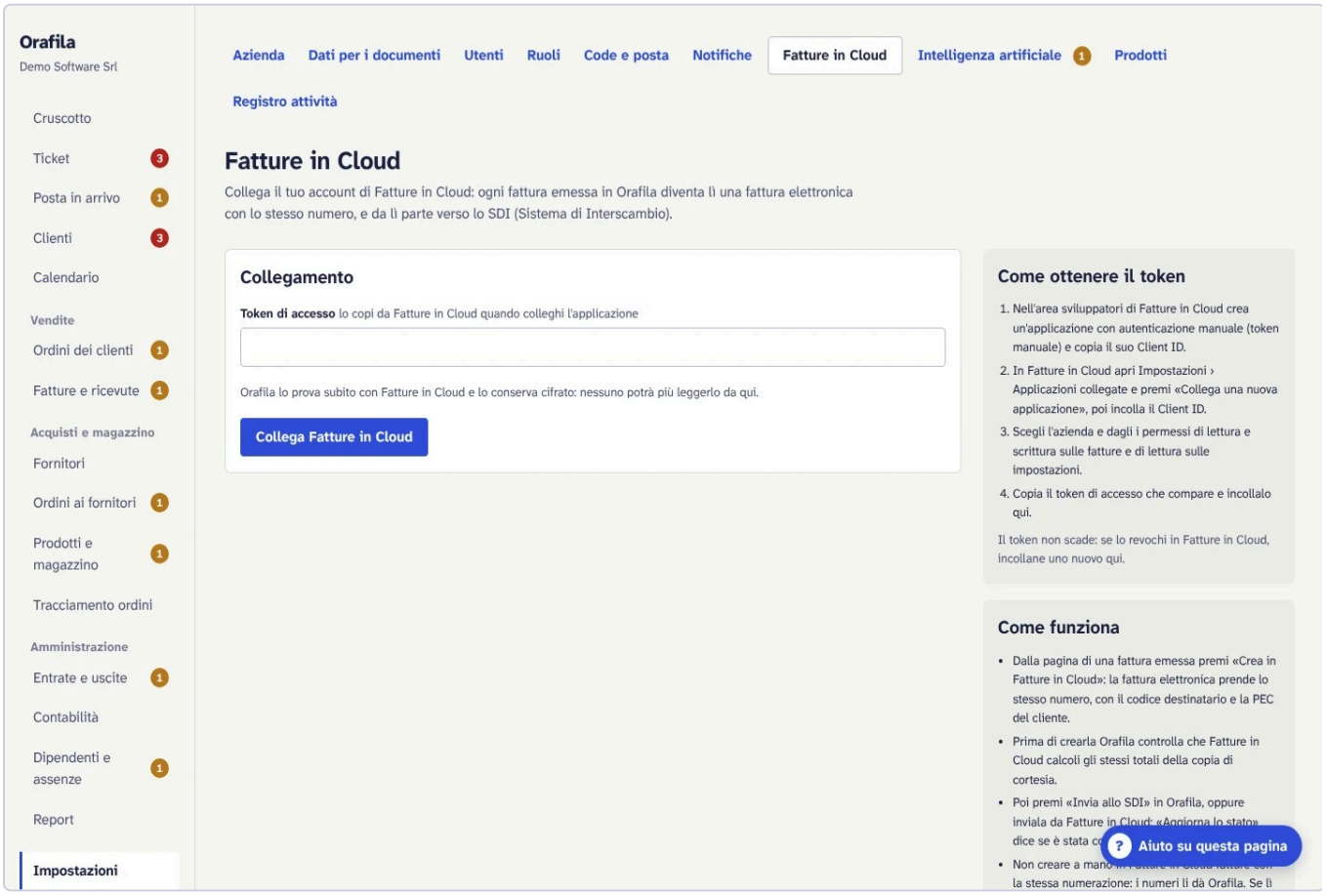
Fatture e ricevute

- Fatture da zero o da un ordine; intestazione presa dalla scheda del cliente (ragione sociale, partita IVA, codice fiscale, indirizzo, PEC, codice destinatario) e modificabile per la singola fattura.
- **Emissione**: la fattura prende il numero successivo del suo anno (per esempio 12/2026), **senza buchi**, e da quel momento non si modifica più. La data non può essere nel futuro né precedente all'ultima fattura emessa nello stesso anno. L'intestazione del cliente resta **fissata all'emissione**.
- **IVA per aliquota** calcolata sul totale di ogni aliquota, con arrotondamento commerciale; importi gestiti al centesimo senza errori di virgola mobile.
- **Incassi** parziali o a saldo, con la **ricevuta numerata** (R-1/2026...), importo anche in lettere, e il movimento in Entrate e uscite. Un incasso sbagliato si annulla con il motivo: la ricevuta resta tracciata come annullata e la numerazione non ha buchi.
- **Stampa**, **PDF** e **invio per email** della fattura, della ricevuta e del **sollecito** per le fatture scadute; per ogni email si vede quando è partita o perché no.
- **Annullamento** di una fattura senza incassi, con il motivo; il numero resta usato.
- Modalità di pagamento: bonifico, contanti, carta, addebito diretto (SDD), altro. Con il bonifico la fattura riporta IBAN e causale.
- Il PDF è la **copia di cortesia**: la fattura con valore fiscale è quella elettronica trasmessa al Sistema di Interscambio (SDI).



Una fattura con incasso e ricevuta

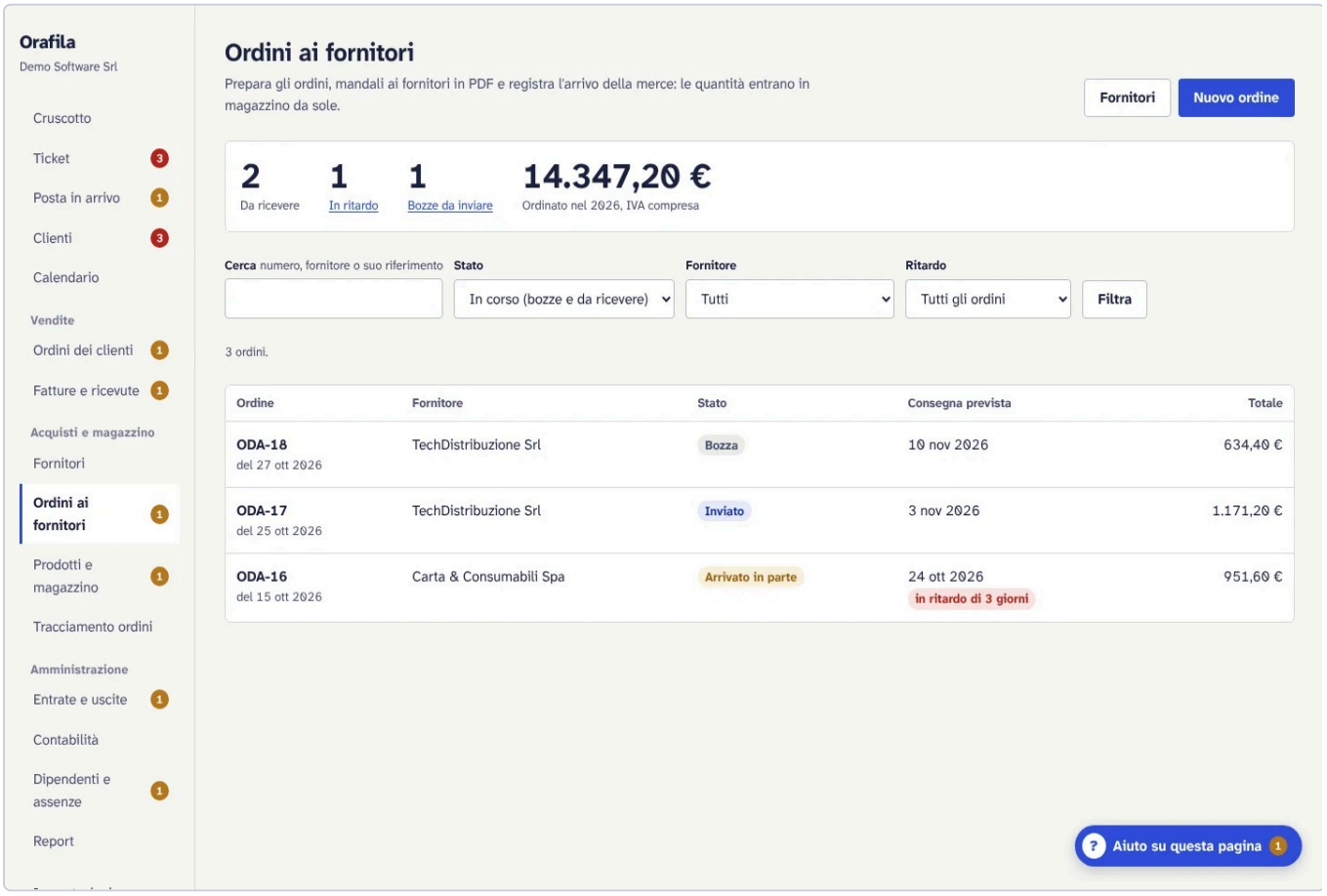
11. Fattura elettronica con Fatture in Cloud



Impostazioni di Fatture in Cloud

- Collegamento con un **token** di Fatture in Cloud, conservato cifrato e mai mostrato di nuovo.
- Ogni fattura emessa si crea in Fatture in Cloud come fattura elettronica con **lo stesso numero**, gli stessi dati del cliente e le stesse righe, anche **in automatico all'emissione**. Prima di crearla Orafila controlla che Fatture in Cloud calcoli **gli stessi totali**.
- **Invio allo SDI** da Orafila, con la verifica del file XML; **stato** aggiornato (consegnata, nel cassetto fiscale, scartata con il motivo) e **nuovo invio** dopo la correzione.
- Opzioni: azienda di Fatture in Cloud, numerazione con **sezionale** (per esempio /PSA), **natura dell'esenzione** per le righe con IVA 0% (per esempio N2.2), codice per il pagamento "Altro".
- Senza codice destinatario la fattura parte con 0000000: lo SDI la consegna al canale registrato dal cliente o nel suo cassetto fiscale.

12. Fornitori e ordini ai fornitori



Ordini ai fornitori

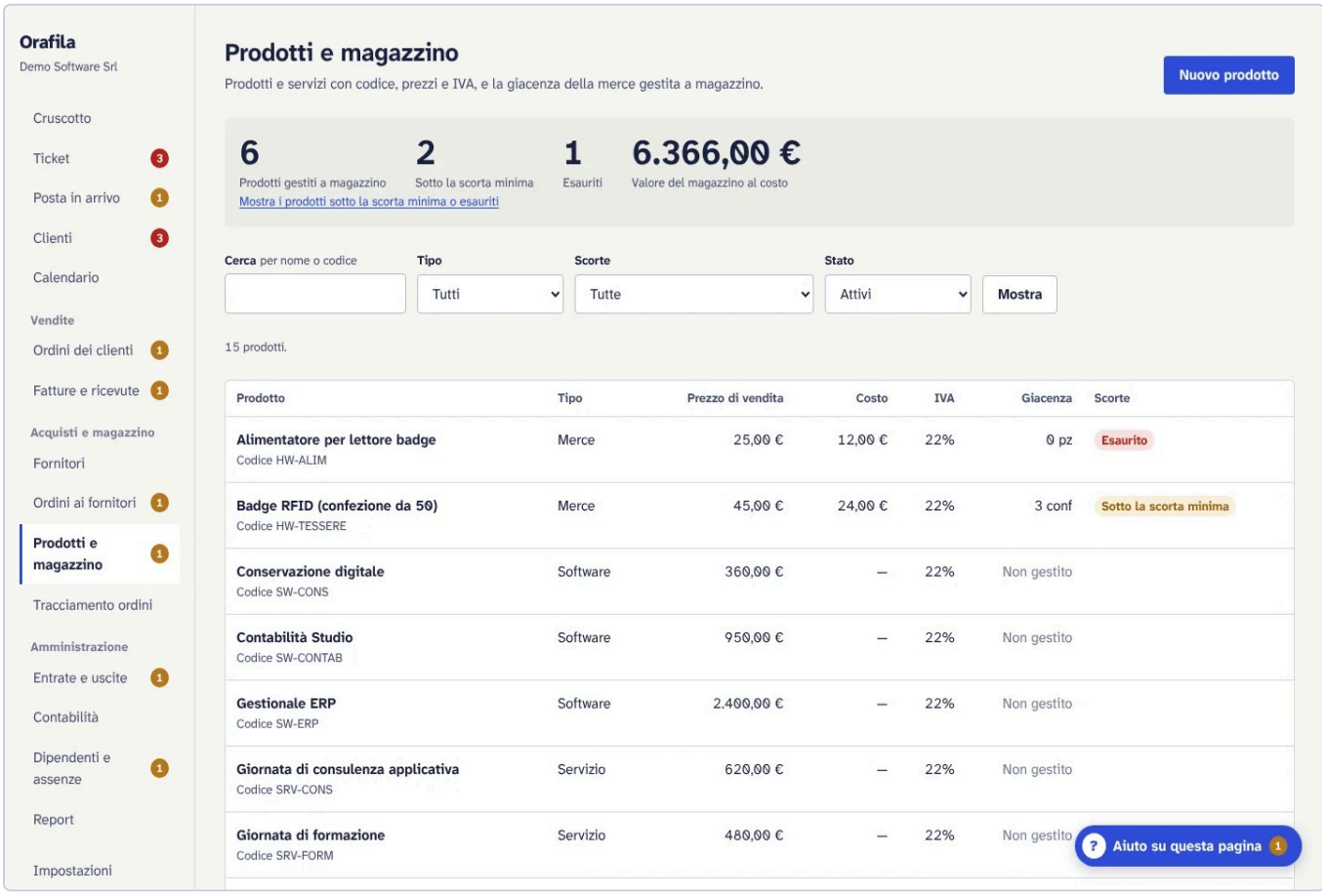
Fornitori

- Ragione sociale, codice (unico), partita IVA e IBAN con controllo (avvisi che non bloccano), email per gli ordini, indirizzo, termini di pagamento in giorni.
- La scheda mostra ordini in corso, ordinato nell'anno, prodotti di cui è fornitore abituale, spese registrate.
- Disattivazione al posto dell'eliminazione per i fornitori già usati.

Ordini ai fornitori

- Numerazione **ODA-1, ODA-2...**; stati Bozza, Inviato, Arrivato in parte, Arrivato, Annullato.
- Invio del **PDF per email** al fornitore; da inviato righe e prezzi non cambiano.
- **Arrivo della merce** anche in più consegne: le righe con prodotti gestiti a magazzino caricano la giacenza al prezzo d'acquisto della riga; non si registrano più pezzi di quelli ordinati.
- Annullamento con motivo finché non è arrivato niente.
- **Fattura del fornitore** registrata in Entrate e uscite, collegata all'ordine, con la scadenza secondo i termini del fornitore.
- Ordini **in ritardo** rispetto alla consegna prevista, con filtro dedicato.

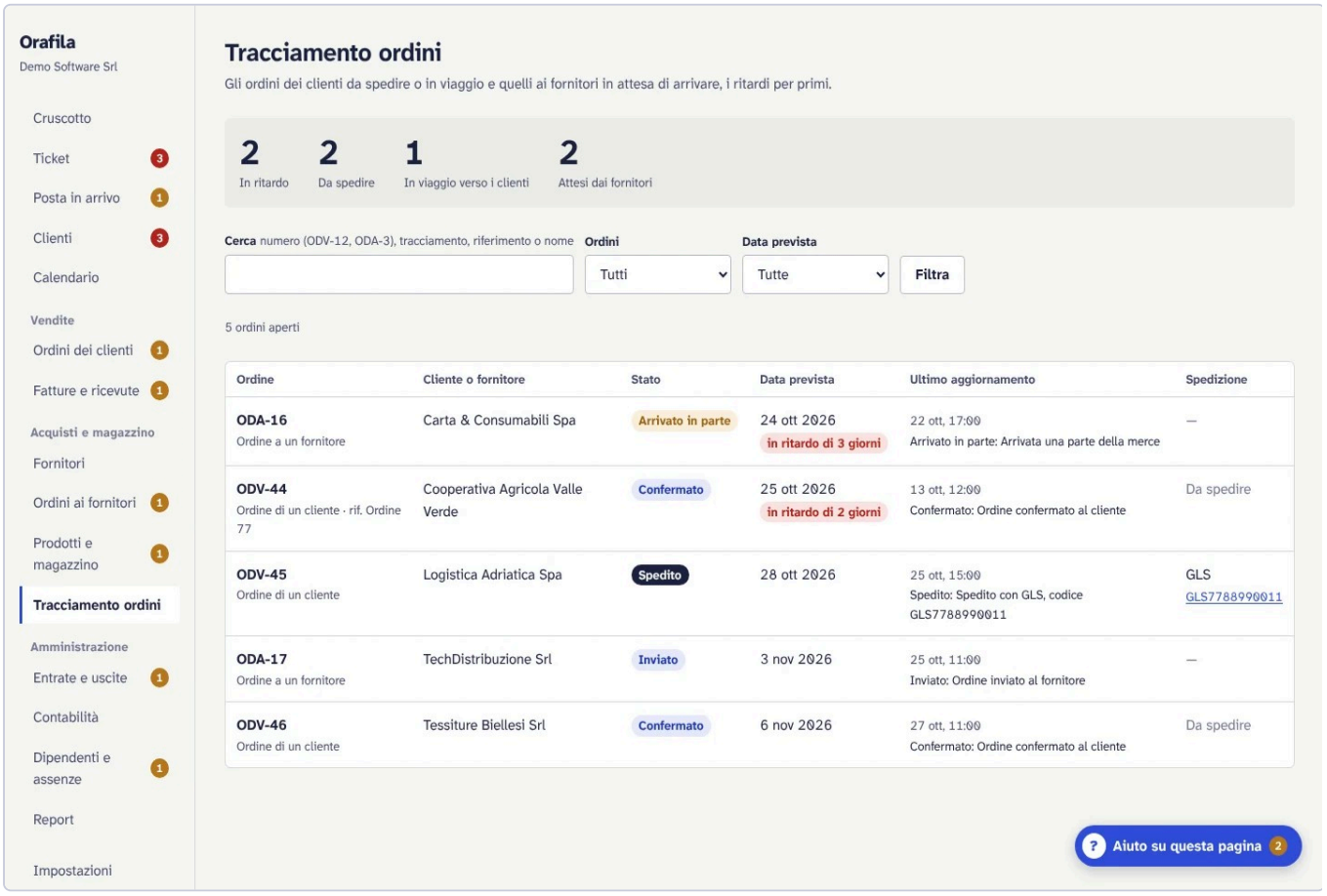
13. Prodotti e magazzino



Prodotti e magazzino

- Prodotti di tipo **Merce**, **Servizio** o **Software**, con codice, unità di misura, prezzo di vendita, costo di acquisto, aliquota IVA e fornitore abituale; proposti nelle righe di ordini e fatture.
- La **merce gestita a magazzino** ha la giacenza calcolata dai movimenti: giacenza iniziale, arrivi dai fornitori, spedizioni ai clienti, rettifiche (con motivo obbligatorio), resi. Due spedizioni contemporanee non possono usare la stessa merce.
- **Scorta minima**: il prodotto risulta «Sotto la scorta minima» e chi gestisce il magazzino riceve un'email.
- **Valore del magazzino** al costo di acquisto; prodotti esauriti e da riordinare a colpo d'occhio.
- Disattivazione per i prodotti con storico; eliminazione solo per quelli mai usati.

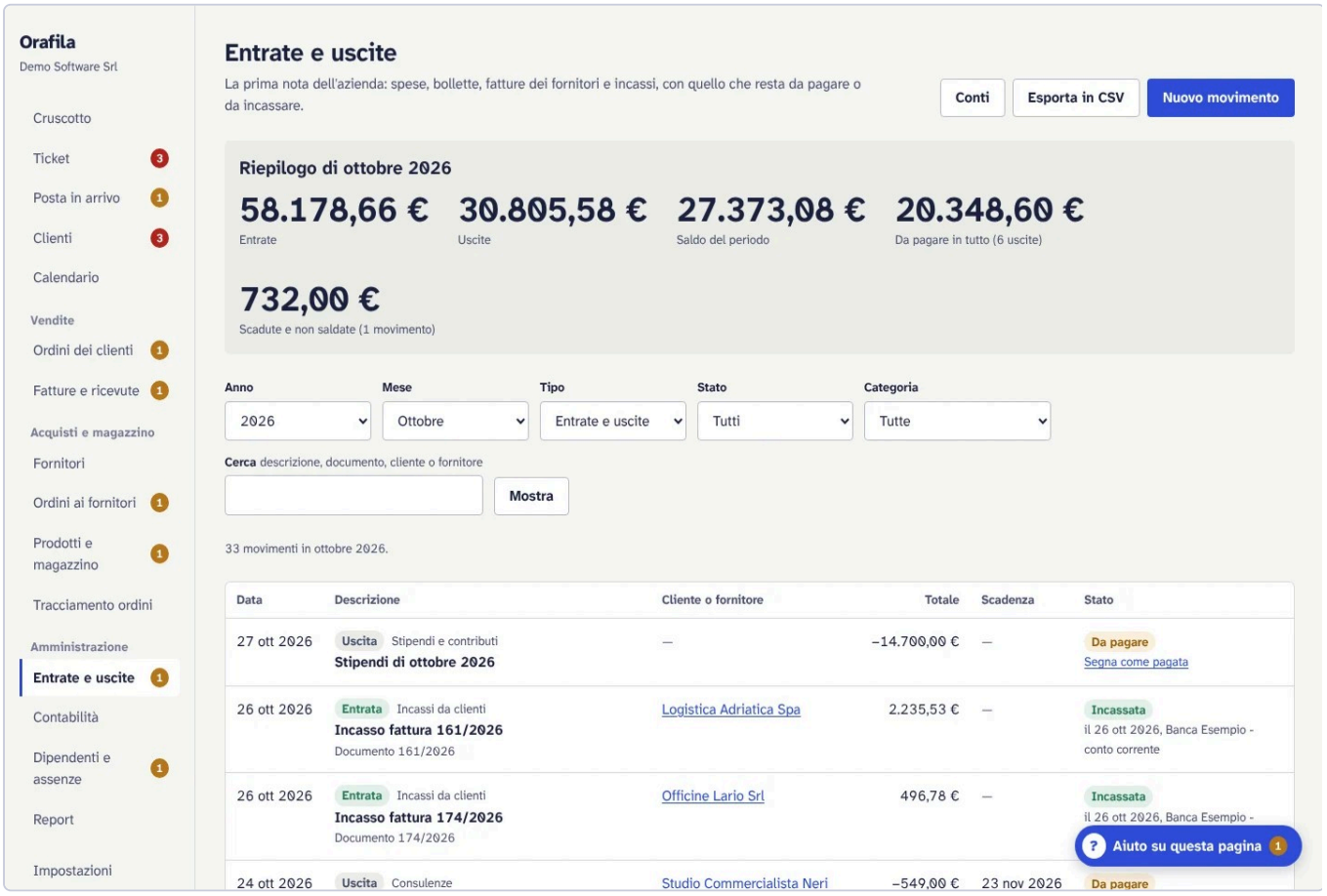
14. Tracciamento ordini



Tracciamento ordini

- Un'unica vista degli **ordini aperti**: dei clienti (confermati o spediti) e ai fornitori (inviati o arrivati in parte).
- In alto i numeri In ritardo, Da spedire, In viaggio verso i clienti, Attesi dai fornitori; nell'elenco prima i **ritardi**, dal più vecchio, con l'ultimo aggiornamento e il **link al corriere**.
- Ricerca per numero, codice di tracciamento, riferimento o nome.

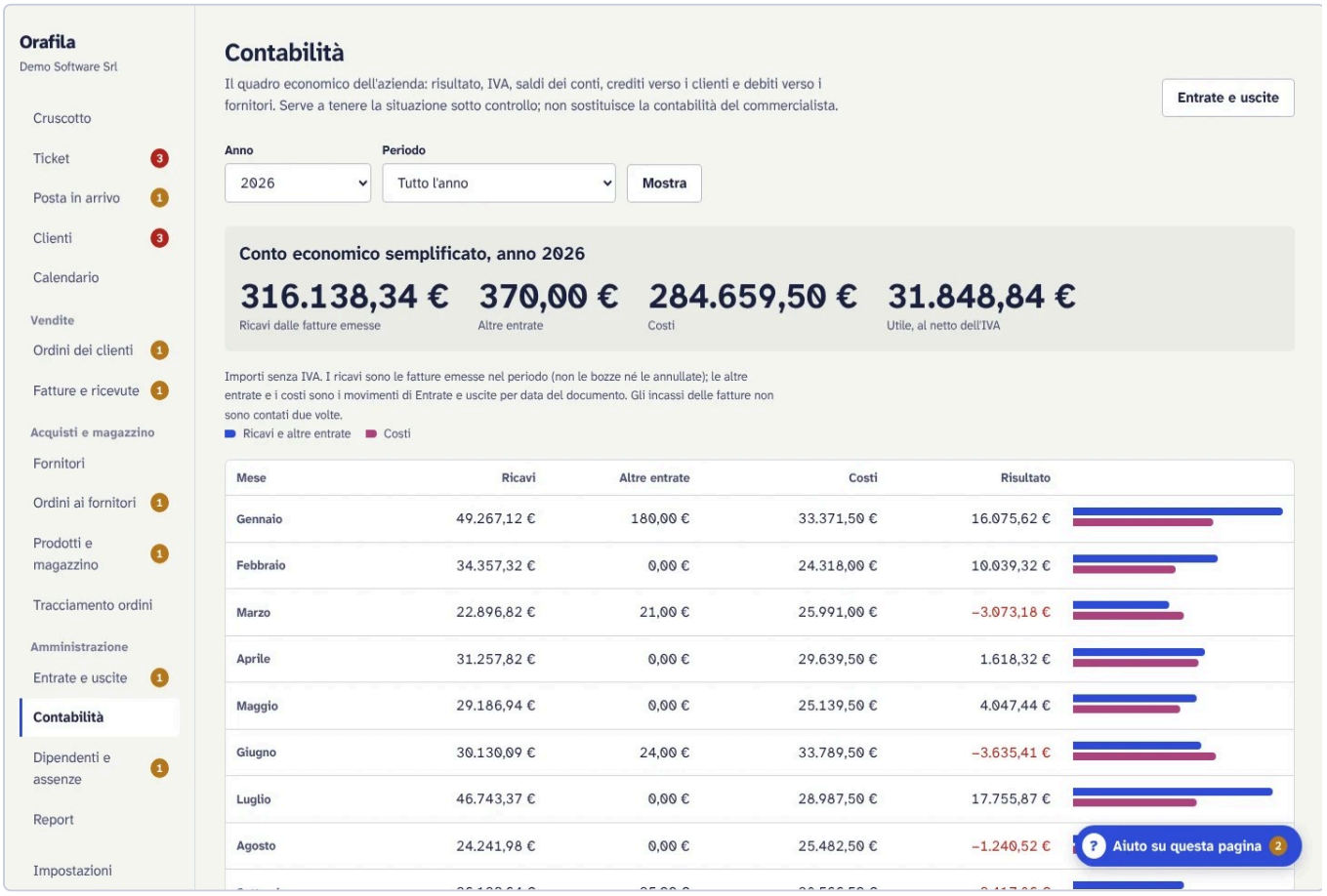
15. Entrate e uscite



Entrate e uscite

- **Prima nota**: spese, bollette, fatture dei fornitori e incassi che non arrivano da una fattura di Orafila. Gli incassi delle fatture emesse compaiono da soli.
- Importo totale IVA compresa con **scorporo** esatto per aliquota (o IVA scritta a mano se il documento la riporta diversa), categoria, fornitore o cliente, numero del documento, scadenza.
- **Da pagare / Scadute**, «Segna come pagata» con data e conto.
- **Conti** (conto corrente, cassa, carta, altro) con saldo iniziale e **saldo di oggi**.
- **Esportazione CSV** del periodo, pronta per Excel e per il commercialista.

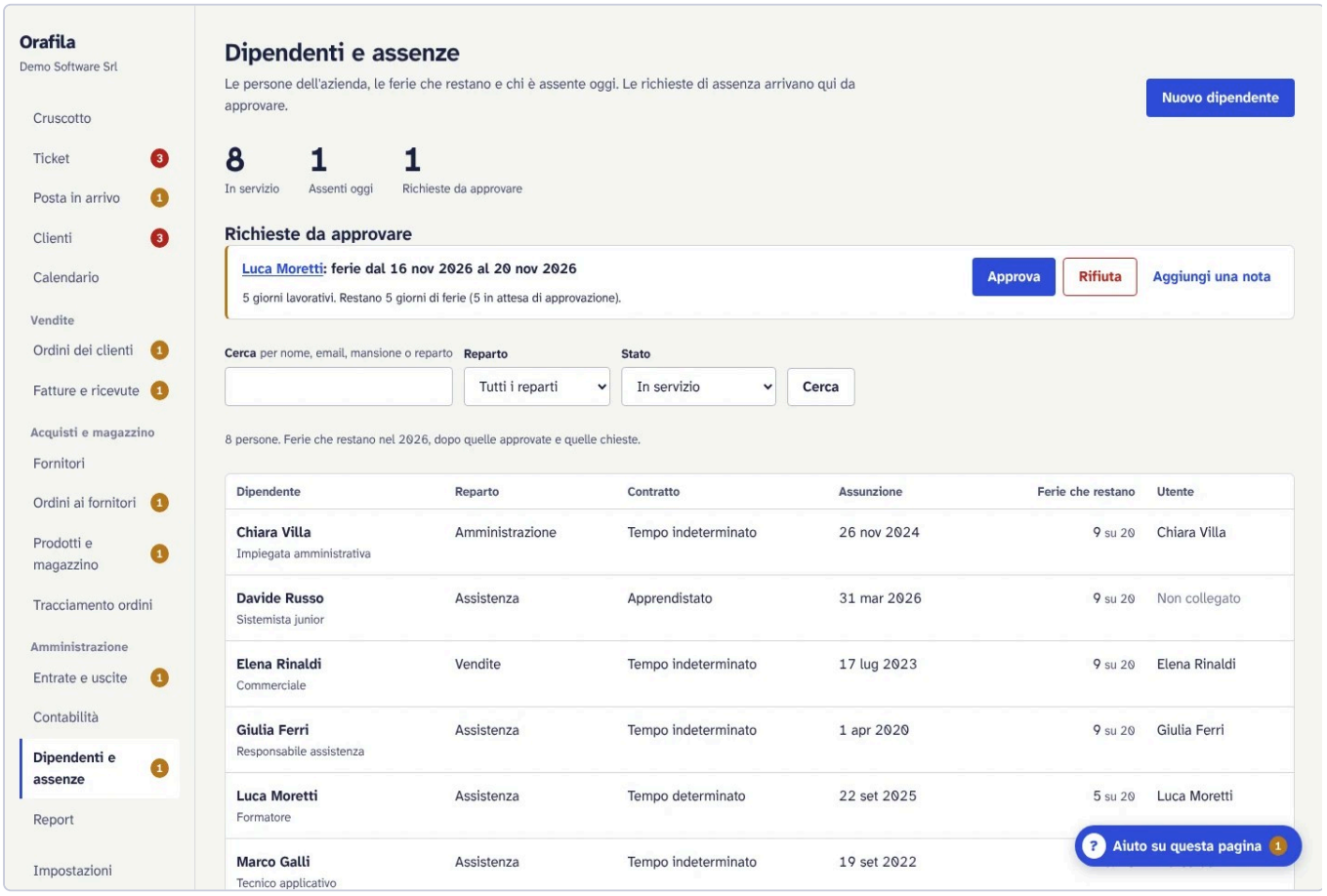
16. Contabilità



Contabilità

- **Conto economico semplificato** per anno o trimestre, mese per mese: ricavi dalle fatture emesse, altre entrate, costi, risultato, tutto senza IVA.
- **Riepilogo IVA** per trimestre: IVA a debito, a credito e saldo. È **indicativo** per il regime ordinario: non considera split payment, reverse charge, pro-rata, acconti e crediti degli anni precedenti.
- **Saldi dei conti**, **crediti verso clienti** e **debiti verso fornitori** per anzianità della scadenza.
- È una pagina di consultazione: non sostituisce la contabilità del commercialista.

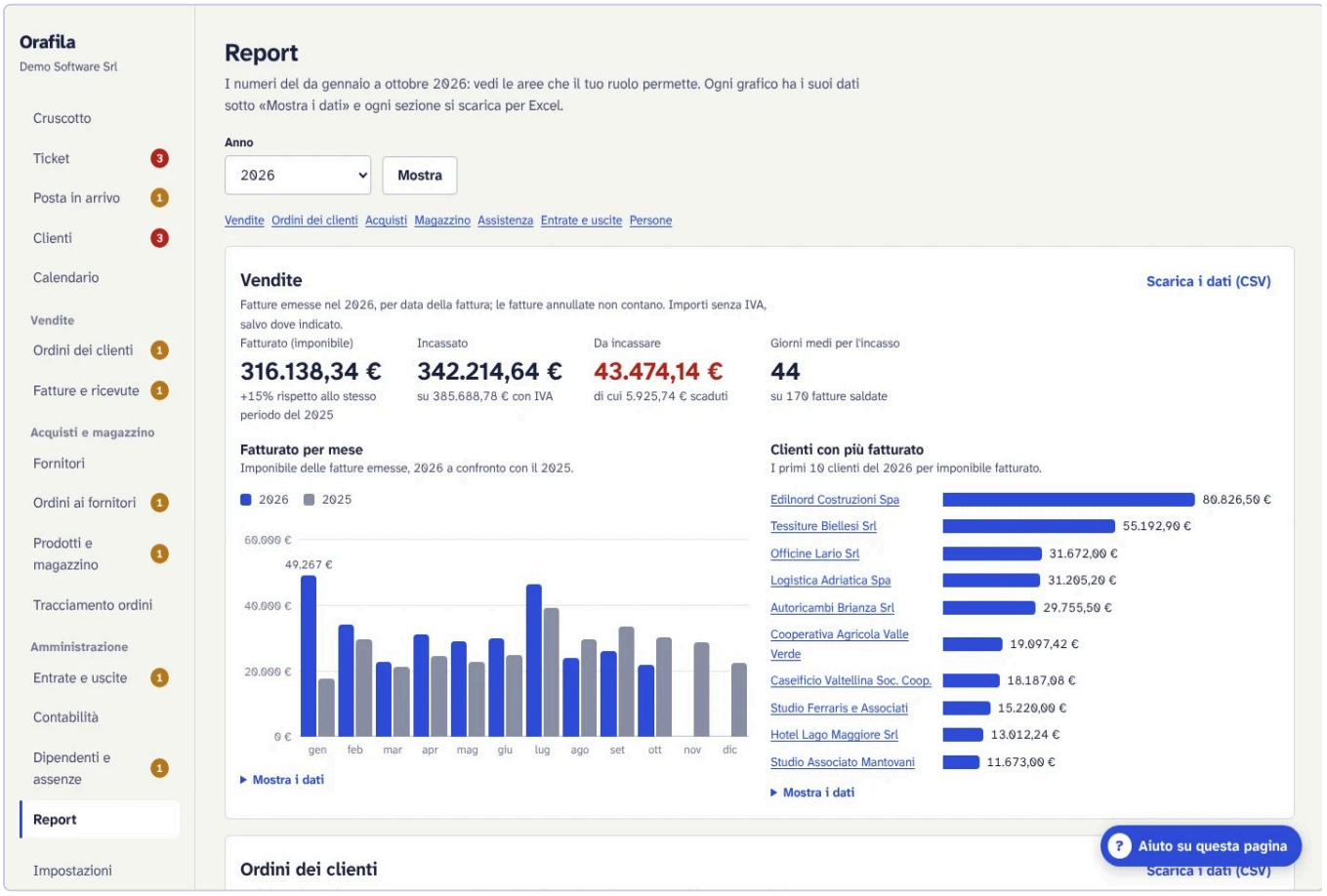
17. Dipendenti e assenze



Dipendenti e assenze

- **Scheda del dipendente**: mansione, reparto, tipo di contratto, ore settimanali, data di assunzione e fine del rapporto, giorni di ferie all'anno (20 se non cambiati), costo orario (visibile solo a chi gestisce i dipendenti), utente di Orafila collegato.
- **Assenze**: ferie, permessi a ore, malattia (solo le date, mai diagnosi o certificati), formazione, altro. Le sovrapposizioni sono rifiutate (due permessi a ore nello stesso giorno sono ammessi).
- **Saldo ferie** in giorni lavorativi del calendario aziendale (senza fine settimana, festività e chiusure): spettanti, godute o approvate, in attesa, restano.
- **Richieste** da «Le mie assenze» o dal calendario, con **approvazione** o rifiuto e una nota, notificati per email. Le richieste di chi gestisce il personale le decide un'altra persona.

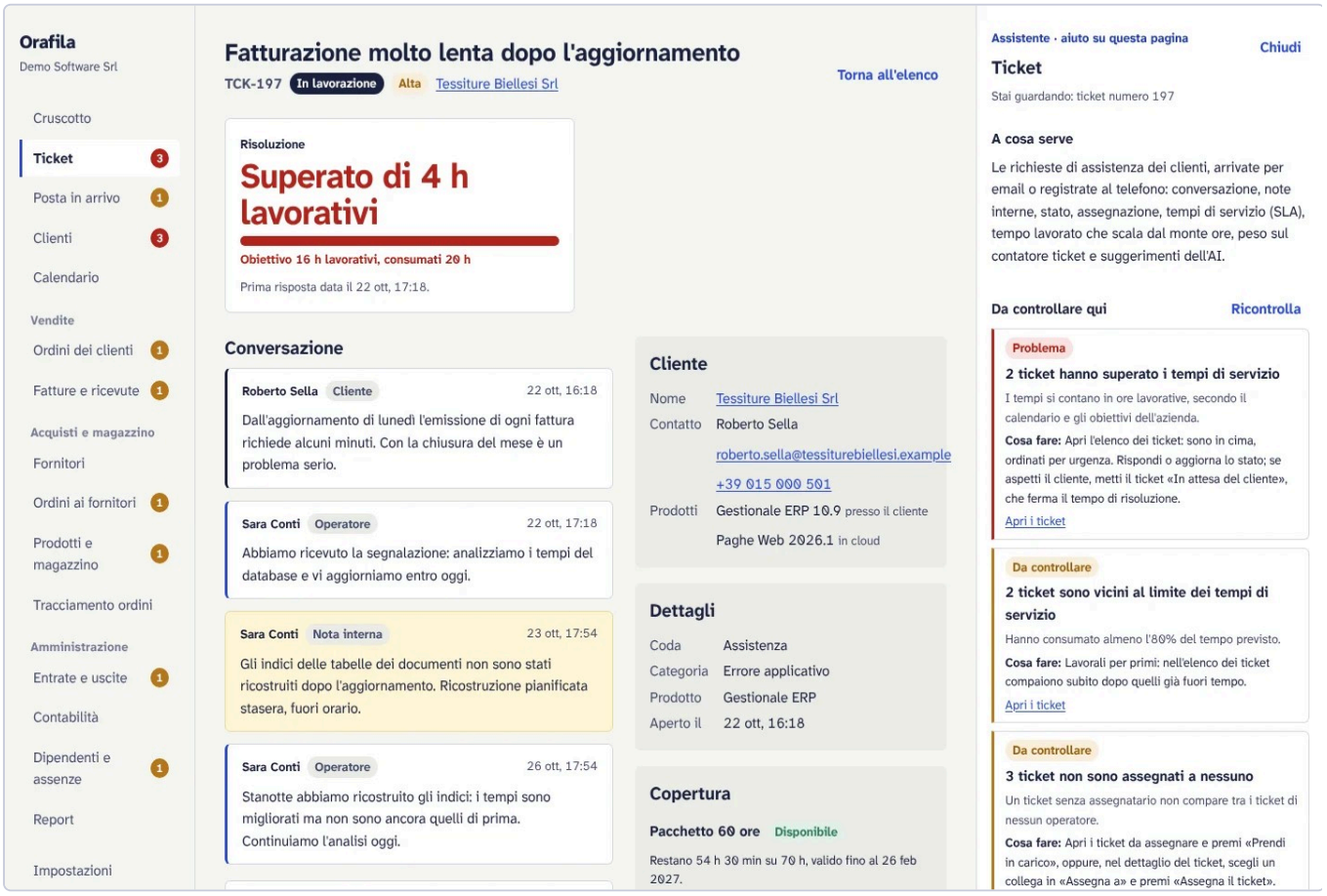
18. Report



Report

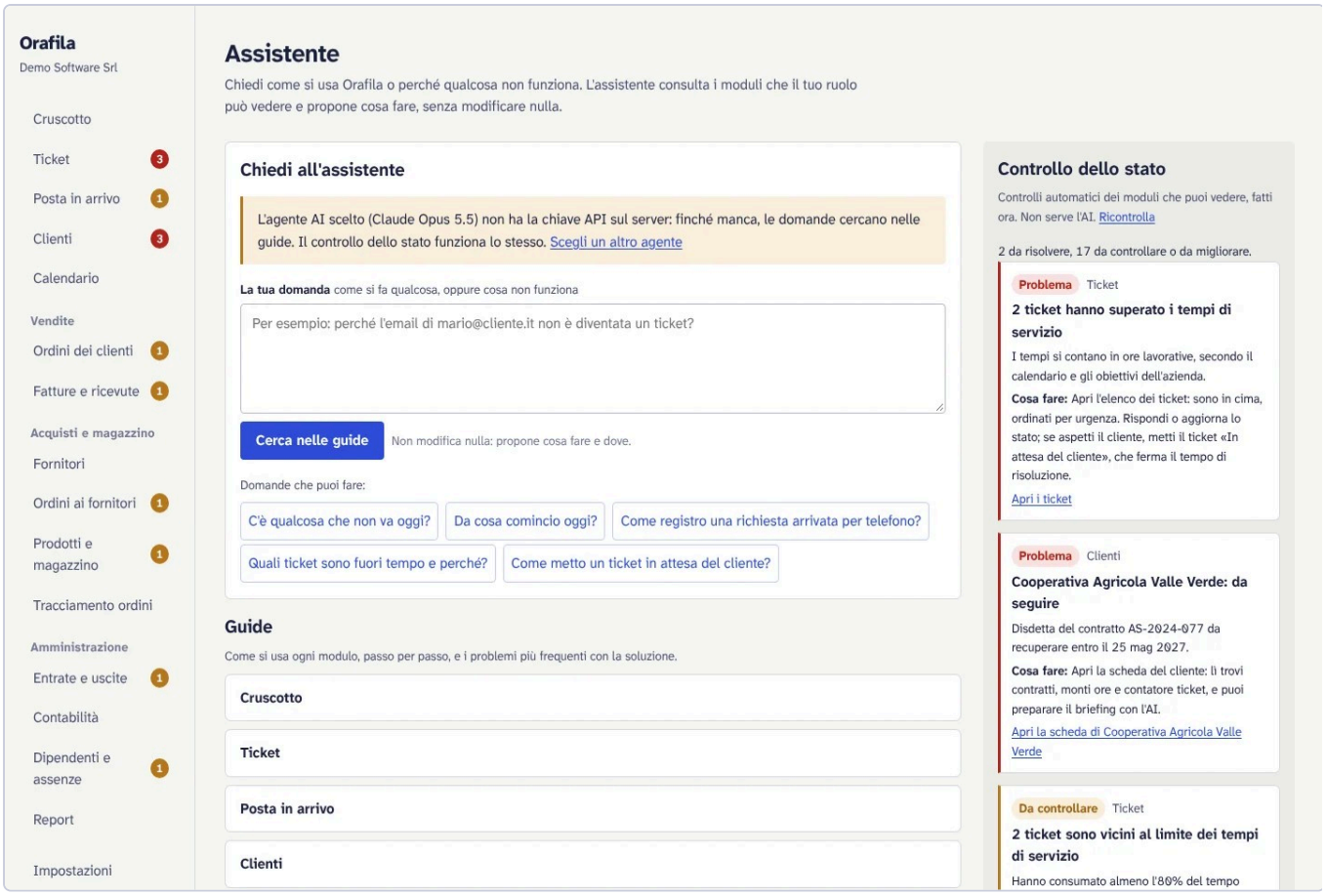
- Per anno: **Vendite** (fatturato per mese a confronto con l'anno prima, clienti principali, incassato e scaduto, giorni medi d'incasso), **Ordini dei clienti**, **Acquisti**, **Magazzino**, **Assistenza** (ticket aperti e risolti, ore lavorate), **Entrate e uscite**, **Persone** (organico, assunzioni, assenze).
- Grafici generati sul server con i **valori in tabella** («Mostra i dati»), accessibili anche da tastiera e lettore di schermo.
- Ogni sezione si **scarica in CSV** per Excel (punto e virgola, virgola decimale).
- Ognuno vede solo le sezioni delle aree che il suo ruolo può consultare.

19. Assistente e aiuto in ogni pagina



Aiuto su questa pagina

- **«Aiuto su questa pagina»**: in ogni pagina apre l'assistente accanto al lavoro, con *A cosa serve* la sezione, *Da controllare qui* (cosa i controlli automatici hanno trovato, con cosa fare e il link), *Chiedi all'assistente* (domande proposte con un clic) e la guida *Come si fa / Problemi frequenti*.
- **Pagina Assistente**: si chiede come si fa qualcosa o perché qualcosa non funziona; l'assistente consulta i moduli che il ruolo della persona può vedere e propone i passi con il link alla pagina dove farli. **Non modifica nulla.**
- **Controllo dello stato**, anche senza AI: caselle che non leggono o non inviano, processo della posta fermo, email da smistare, ticket fuori tempo o senza assegnatario, clienti da seguire, utenti bloccati o con invito scaduto, scorte, ordini in ritardo, fatture scadute, spese da pagare, richieste di assenza, notifiche che non partono, AI non configurata o con budget finito.
- Senza AI le domande cercano nelle guide. Dettagli in Intelligenza artificiale.

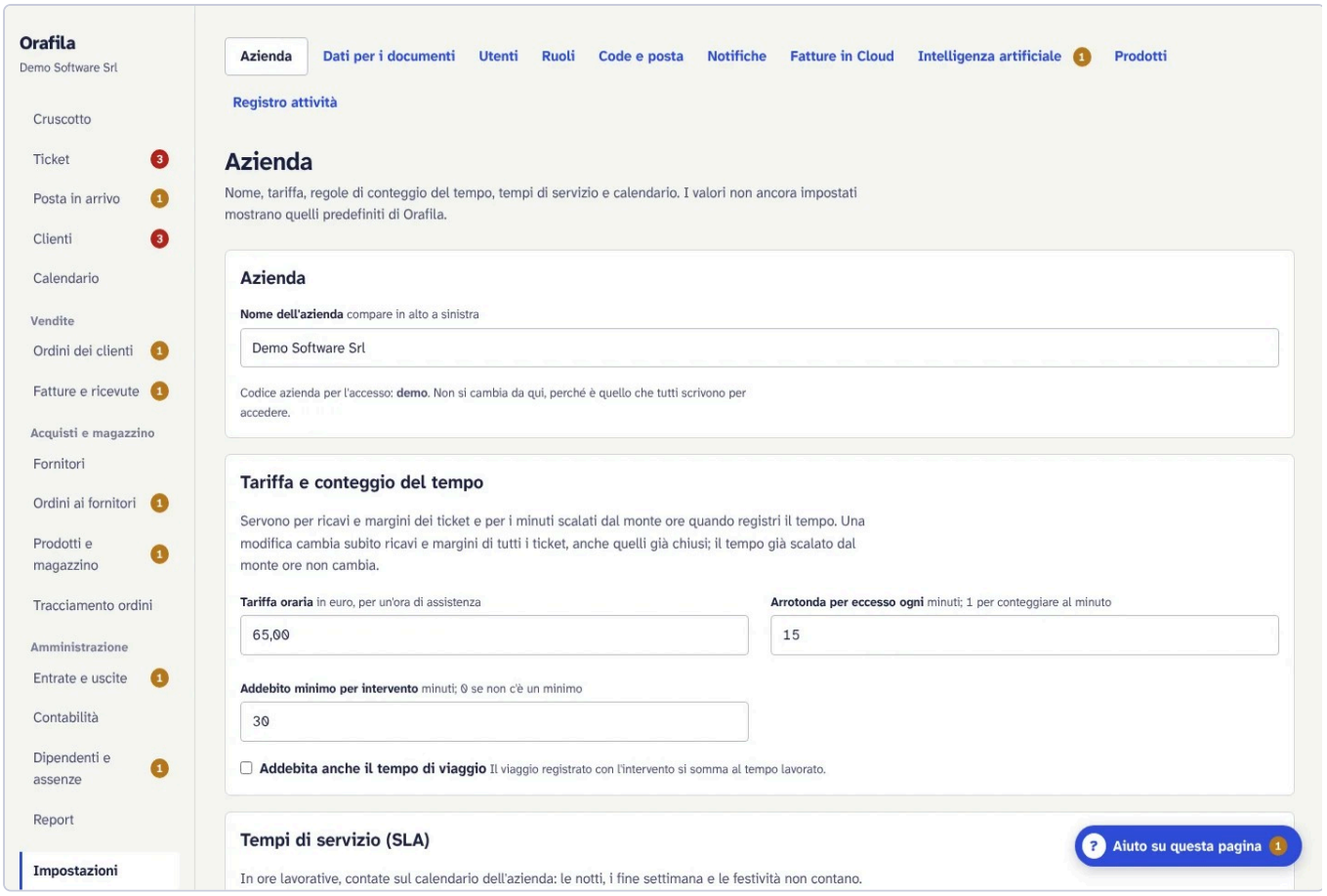


Pagina Assistente

20. Impostazioni

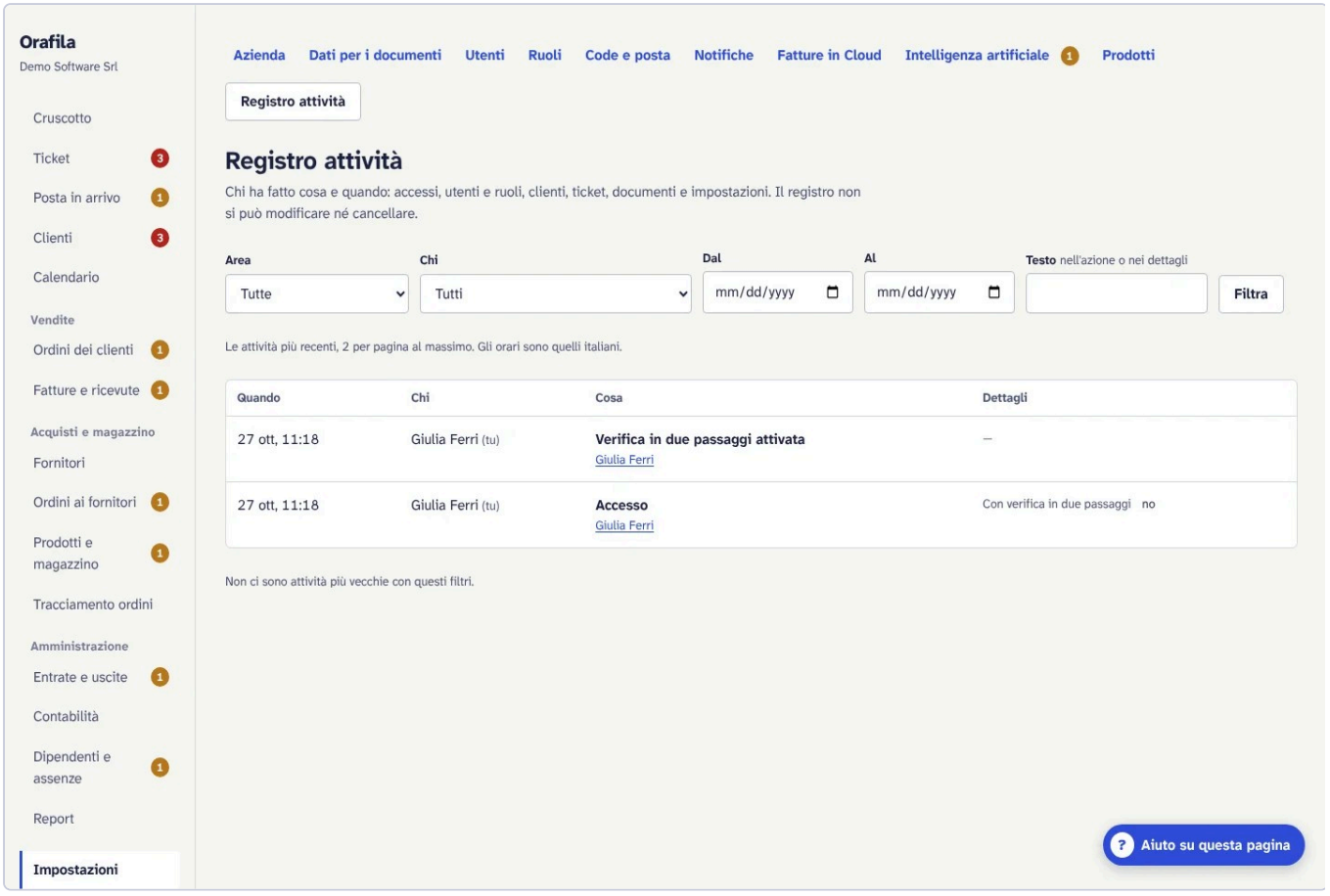
Riservate a chi gestisce impostazioni e utenti (amministratori).

Pagina	Cosa si imposta
Azienda	Nome, tariffa oraria (predefinita 60 €/h), arrotondamento e addebito minimo del tempo, viaggio addebitabile, tempi di servizio per priorità, categorie dei ticket, giorni per riaprire un ticket chiuso, chiusure aziendali, AI accesa o spenta
Dati per i documenti	Ragione sociale, partita IVA, codice fiscale, sede, contatti, PEC, IBAN e banca, giorni di pagamento proposti, note a piè di fattura, **lingua dei documenti**; anteprima dell'intestazione
Utenti	Inviti, ruoli, competenze (le categorie di ticket di cui ciascuno si occupa, usate dallo smistamento con l'AI), lingua, sblocco, azzeramento della verifica in due passaggi o dell'accesso, sospensione e riattivazione. L'azienda resta sempre con almeno un amministratore attivo e nessuno può sospendere sé stesso
Ruoli	Sette ruoli predefiniti e ruoli personalizzati con 23 permessi raggruppati per area
Code e posta	Code dell'assistenza con prefisso dei ticket e conferma di ricezione; casella IMAP/SMTP di ogni coda con «Prova la connessione»; email non inviate
Notifiche	Casella da cui partono avvisi e documenti; avvisi di scorta minima e assenze; email di prova; ultimi invii
Fatture in Cloud	Token, azienda, sezionale, natura dell'esenzione per l'IVA 0%, pagamento "Altro", creazione automatica all'emissione
Intelligenza artificiale	Agente principale e per funzione, budget mensile, stop a budget finito, credito con ogni fornitore, spesa per agente e funzione
Prodotti	Catalogo dei prodotti installati presso i clienti e indicati nei ticket
Registro attività	Chi ha fatto cosa e quando, con filtri; non modificabile



Impostazioni dell'azienda

Registro attività



Registro attività

Registra accessi riusciti e falliti, cambi di password, utenti e ruoli, clienti e contratti, ticket, prodotti e magazzino, documenti e impostazioni, con data e ora, autore, azione, dettagli e link al record. Non si può modificare né cancellare e non contiene mai password, codici o altri segreti.

21. Notifiche email e documenti PDF

- Fatture, solleciti, ricevute, conferme d'ordine, avvisi di spedizione, ordini ai fornitori, avvisi di scorta minima e decisioni sulle assenze partono dalla **casella della coda** scelta in Impostazioni › Notifiche, con i nuovi tentativi in caso di errore e le intestazioni che evitano le risposte automatiche.
- Le risposte dei clienti a queste email arrivano nella casella della coda e diventano ticket come le altre.
- I **PDF** (fatture, ricevute, ordini ai clienti e ai fornitori) sono generati dall'applicazione, senza servizi esterni, con l'intestazione presa da Dati per i documenti.
- Le notifiche al personale arrivano nella lingua di ciascuno; documenti ed email a clienti e fornitori nella lingua dei documenti dell'azienda.

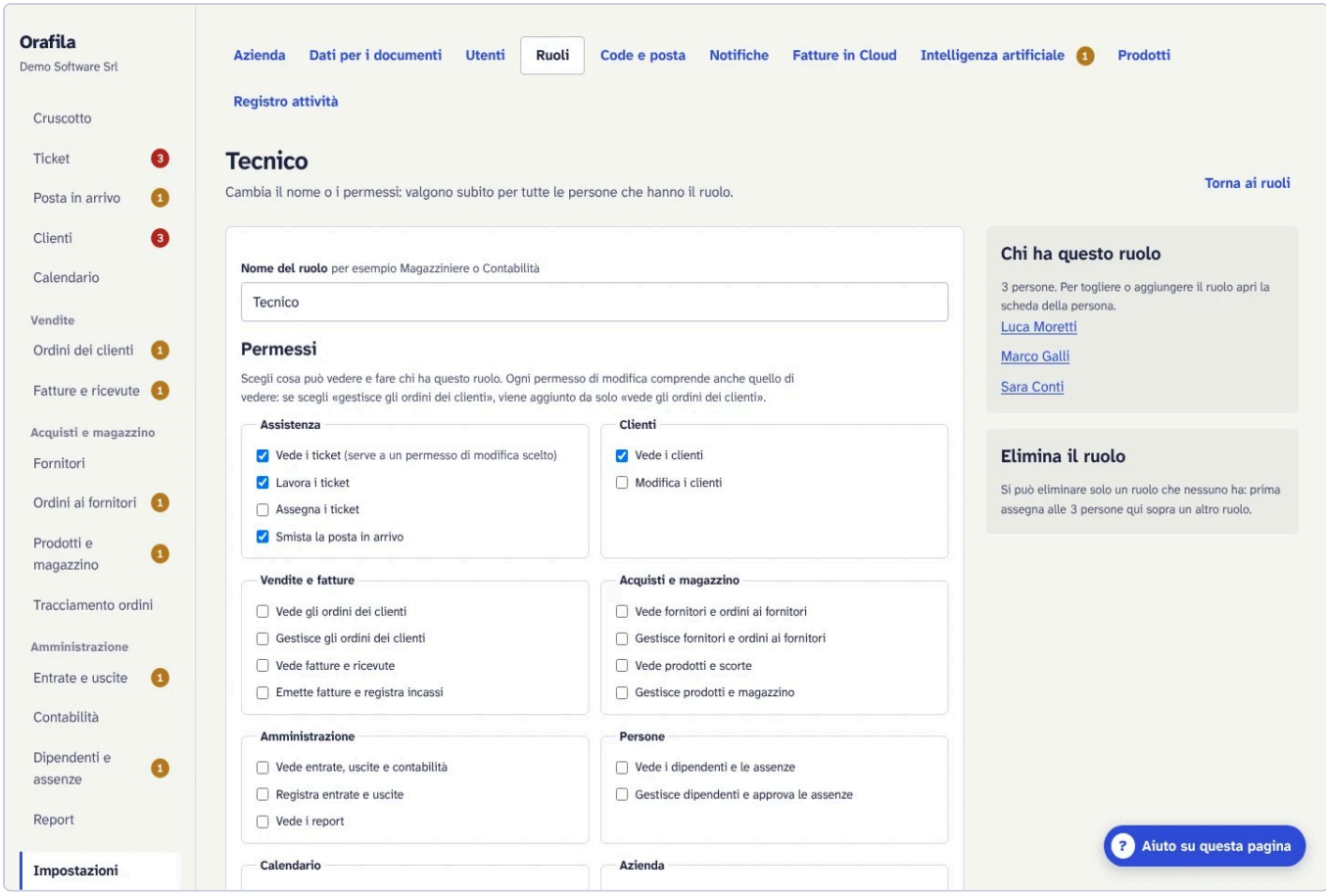
22. Lingue

- **Italiano e inglese** (britannico) in tutta l'applicazione: pagine, messaggi, guide, risposte dell'assistente, email e PDF.
- Ognuno sceglie la **lingua dell'interfaccia** con il pulsante in fondo al menu (anche nelle pagine di accesso); la scelta resta salvata.
- Importi e date seguono la lingua (1.234,56 € / €1,234.56).
- **Lingua dei documenti** dell'azienda per PDF, email a clienti e fornitori e note scritte dall'app nello storico.
- I dati scritti dalle persone (note, risposte, nomi di ruoli e code) restano come sono stati scritti.

Ruoli e permessi

Per chi: Amministratori

In Orafila ciò che una persona vede e può fare dipende dai suoi **ruoli**. Un ruolo è un insieme di **permessi**; una persona può avere più ruoli e somma i loro permessi. I ruoli si gestiscono in **Impostazioni › Ruoli** e si assegnano in **Impostazioni › Utenti**.



Modifica di un ruolo

I permessi

Sono 23, raggruppati per area come nella pagina dei ruoli. La colonna «Descrizione» completa la frase «Questo ruolo…».

Area	Permesso	Descrizione
Assistenza	`tickets.read`	vede i ticket
	`tickets.write`	lavora i ticket (risponde, cambia stato, registra il tempo, prende in carico)
	`tickets.assign`	assegna i ticket ai colleghi
	`inbound.manage`	smista la posta in arrivo
Clienti	`customers.read`	vede i clienti
	`customers.write`	modifica i clienti (anche contratti, monti ore, contatti, prodotti installati, import CSV)
Vendite e fatture	`sales.read`	vede gli ordini dei clienti

Area	Permesso	Descrizione
	`sales.write`	gestisce gli ordini dei clienti
	`invoices.read`	vede fatture e ricevute
	`invoices.write`	emette fatture e registra incassi
Acquisti e magazzino	`purchases.read`	vede fornitori e ordini ai fornitori
	`purchases.write`	gestisce fornitori e ordini ai fornitori
	`inventory.read`	vede prodotti e scorte
	`inventory.write`	gestisce prodotti e magazzino
Amministrazione	`finance.read`	vede entrate, uscite e contabilità
	`finance.write`	registra entrate e uscite
	`reports.read`	vede i report
Persone	`employees.read`	vede i dipendenti e le assenze
	`employees.write`	gestisce dipendenti e approva le assenze
Calendario	`calendar.read`	vede il calendario di tutta l'azienda e dei gruppi
	`calendar.write`	aggiunge eventi al calendario
Azienda	`ai.use`	usa l'assistente AI
	`settings.manage`	gestisce impostazioni e utenti

Ogni permesso di modifica comprende quello di vedere: scegliendo «gestisce gli ordini dei clienti», la pagina aggiunge da sola «vede gli ordini dei clienti».

I sette ruoli predefiniti

Ogni azienda nasce con questi ruoli (con i nomi inglesi se l'azienda è attivata in inglese). Si possono modificare, e se ne possono creare altri (per esempio «Magazziniere» o «Contabilità»).

Permesso	Amministratore	Responsabile assistenza	Tecnico	Commerciale	Amministrazione	Magazzino	Risorse umane
vede i ticket	✓	✓	✓	✓			
lavora i ticket	✓	✓	✓				
assegna i ticket	✓	✓					
smista la posta in arrivo	✓	✓	✓				
vede i clienti	✓	✓	✓	✓	✓		
modifica i clienti	✓	✓					
vede gli ordini dei clienti	✓			✓	✓	✓	
gestisce gli ordini dei clienti	✓			✓			
vede fatture e ricevute	✓			✓	✓		

Permesso	Amministratore	Responsabile assistenza	Tecnico	Commerciale	Amministrazione	Magazzino	Risorse umane
emette fatture e registra incassi	✓				✓		
vede fornitori e ordini ai fornitori	✓				✓	✓	
gestisce fornitori e ordini ai fornitori	✓				✓	✓	
vede prodotti e scorte	✓			✓	✓	✓	
gestisce prodotti e magazzino	✓					✓	
vede entrate, uscite e contabilità	✓				✓		
registra entrate e uscite	✓				✓		
vede i report	✓	✓		✓	✓		✓
vede i dipendenti e le assenze	✓				✓		✓
gestisce dipendenti e approva le assenze	✓						✓
vede il calendario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
aggiunge eventi al calendario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
usa l'assistente AI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
gestisce impostazioni e utenti	✓						

Regole da conoscere

Combinazioni di permessi

- **Tracciamento ordini** non ha un permesso suo: mostra gli ordini dei clienti a chi li vede e quelli ai fornitori a chi vede quelli.
- **«Crea la fattura»** da un ordine richiede di vedere gli ordini dei clienti e di emettere fatture (per esempio il ruolo Amministrazione).
- **Registrare la fattura di un fornitore** da un ordine richiede di vedere gli ordini ai fornitori e di registrare entrate e uscite.
- **Impostazioni › Prodotti** (il catalogo dei prodotti installati) richiede la gestione delle impostazioni e la modifica dei clienti.
- **Costo interno e margine** dei ticket sono visibili a chi vede i report; il **costo orario** dei dipendenti solo a chi li gestisce; le **spese** registrate nella scheda di un fornitore solo a chi vede entrate e uscite.

- Nei **report** ogni sezione richiede anche il permesso dell'area da cui vengono i numeri (Vendite con le fatture, Persone con i dipendenti e così via).

Cosa vale per tutti

- Cruscotto, Password e sessioni, la lingua, il pulsante «Aiuto su questa pagina», le guide e il controllo dello stato (limitato ai moduli che la persona vede). Le risposte dell'AI richiedono «usa l'assistente AI».
- **Le mie assenze** non richiede permessi: basta che l'utente sia collegato a una scheda in Dipendenti e assenze.

Chi riceve cosa

- Compaiono tra gli operatori a cui **assegnare un ticket** solo gli utenti attivi con un ruolo che lavora i ticket.
- L'avviso di **scorta minima** va a chi gestisce prodotti e magazzino; le **richieste di assenza** a chi gestisce i dipendenti, e la decisione alla persona che l'ha chiesta.

Calendario

- Tutti vedono i calendari di tutti i gruppi, ma scrivono solo in quello di tutta l'azienda e in quelli dei propri gruppi; chi gestisce impostazioni e utenti scrive in tutti e crea i gruppi.
- Le assenze dei colleghi compaiono come «Assente», senza il tipo, a chi non vede dipendenti e assenze.

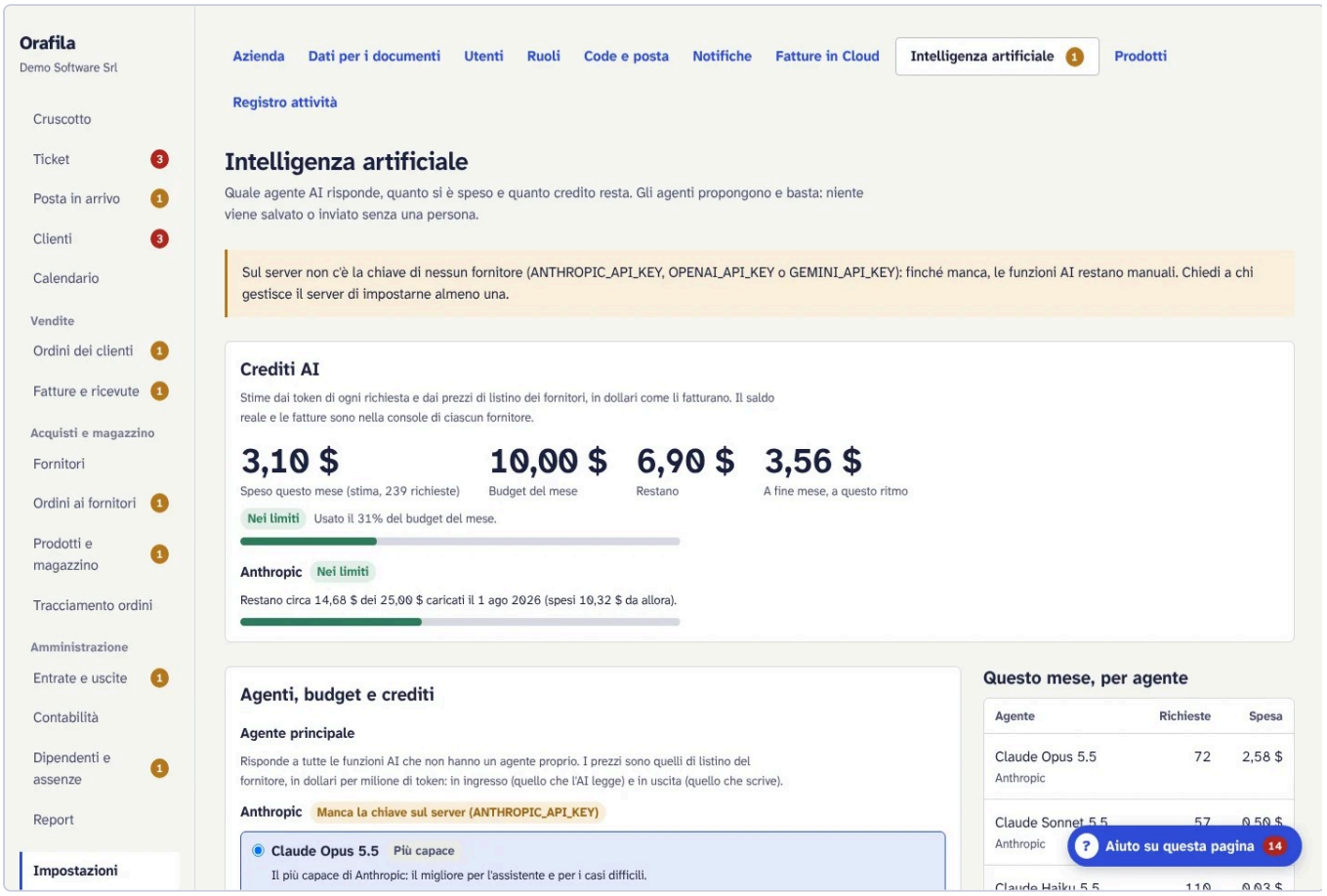
Protezioni

- L'azienda ha **sempre almeno un amministratore attivo**: non si può togliere l'ultimo, nessuno può sospendere sé stesso o togliersi il ruolo di amministratore.
- Un ruolo si elimina solo se nessuno lo ha.
- I cambi di permessi valgono **dalla pagina successiva** che la persona apre, senza bisogno di uscire.
- Ogni azione è **ricontrollata sul server**: nascondere un pulsante non basta a chi tentasse di aggirare l'interfaccia, perché la richiesta viene rifiutata se manca il permesso.
- Ogni modifica a utenti e ruoli finisce nel **registro attività**.

Intelligenza artificiale

Per chi: Direzione, privacy, IT

L'intelligenza artificiale in Orafila fa il lavoro ripetitivo (smistare, scrivere una prima bozza, riassumere, spiegare) e lascia le decisioni alle persone. È **facoltativa**: senza AI l'applicazione funziona per intero.

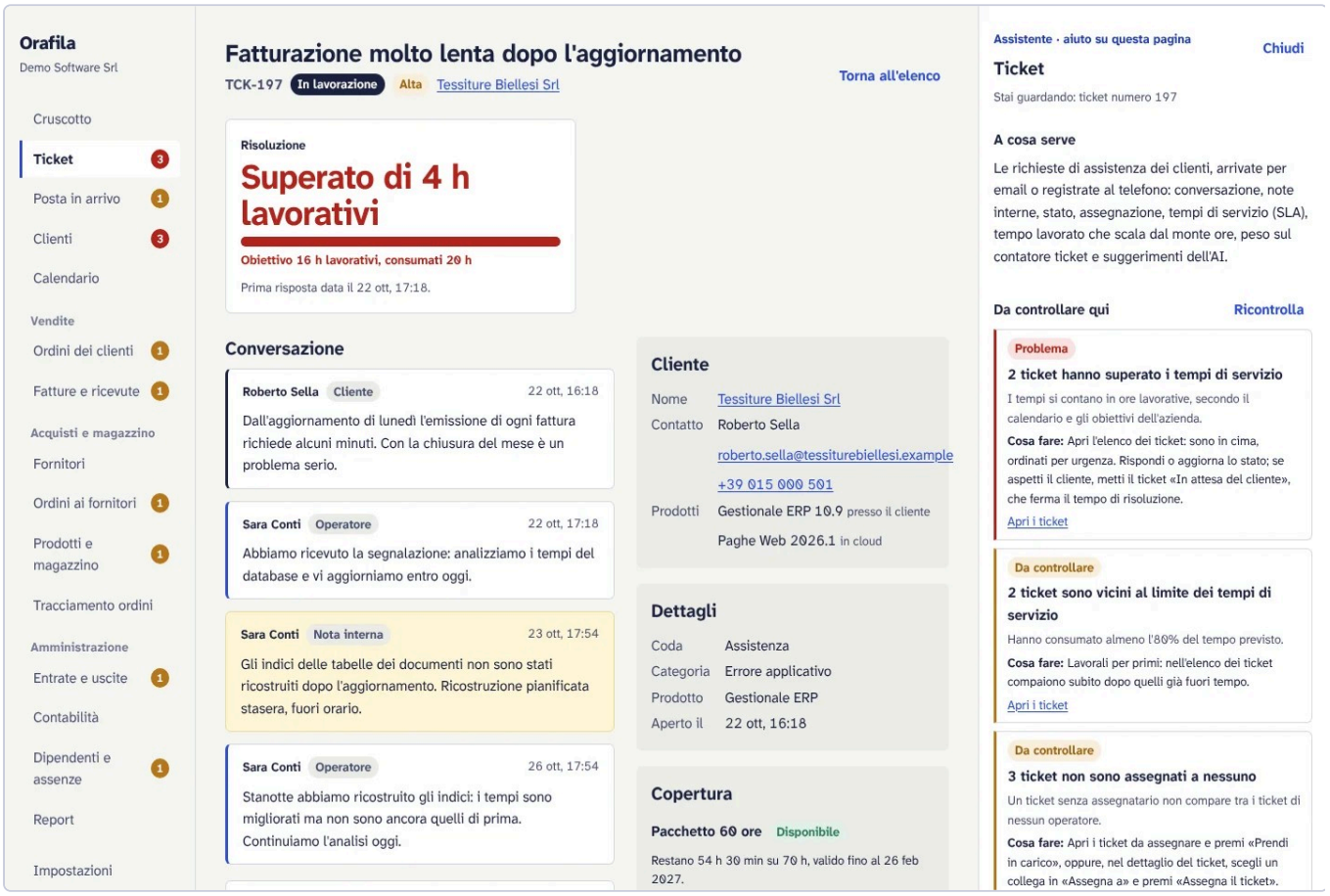


Impostazioni dell'intelligenza artificiale

Cosa fa

Funzione	Dove	Cosa produce	Chi decide
Smistamento dei ticket	Automatico su ogni ticket aperto da un'email (la proposta viene salvata sul ticket come suggerimento); a richiesta con «Analizza con l'AI» nel ticket	Categoria, priorità e prodotto (scelti solo tra quelli configurati dall'azienda), sintesi, tono del cliente, informazioni mancanti da chiedere, possibile doppione di un ticket aperto, operatore suggerito: lo sceglie l'AI guardando le competenze e i ticket aperti di ciascuno; se non ne indica nessuno, Orafila propone chi ha tra le competenze (Impostazioni › Utenti) la categoria proposta e meno ticket aperti, altrimenti il meno carico di tutti	L'operatore applica i suggerimenti con un clic, o no. Con affidabilità bassa, priorità urgente o cliente non riconosciuto il riquadro chiede di controllare con attenzione

Funzione	Dove	Cosa produce	Chi decide
Bozza di risposta	Nel ticket, «Scrivi una bozza con l'AI»	Una risposta al cliente basata sulla conversazione, con una nota per l'operatore su cosa verificare	L'operatore rilegge, corregge e invia. La bozza da sola non viene salvata né inviata. L'AI è istruita a non promettere date, sconti o gratuità e a non riportare le note interne: rileggerla resta indispensabile
Briefing del cliente	Scheda del cliente, «Prepara il briefing con l'AI»	Sintesi della situazione e fino a 4 azioni consigliate con il reparto responsabile	È una proposta: non viene salvata
Assistente	Pagina Assistente e pannello «Aiuto su questa pagina» in ogni pagina	Risposte su come si usa Orafila e sul perché qualcosa non va, con i passi e i link alle pagine	La persona. L'assistente **legge soltanto**: non modifica nulla e non dice mai di aver fatto qualcosa



L'assistente in una pagina

Sono già pronte nel motore dell'applicazione, ma non ancora disponibili nelle pagine, il **rapportino dagli appunti** (le voci di tempo proposte da appunti scritti o dettati) e l'**offerta dai requisiti** (righe dal listino con quantità, sintesi e domande per il cliente).

I principi

1. **L'AI propone, le persone decidono.** Nessuna email scritta dall'AI parte e nessun ticket cambia senza il clic di una persona; l'unica cosa che l'AI salva da sola è la proposta di smistamento sul ticket, che resta un suggerimento finché un operatore non la applica.

2. **I numeri non li calcola l'AI.** Tempi di servizio, saldi, totali, IVA, stati possibili, salute del cliente e riconoscimento del mittente sono calcolati da regole deterministiche e arrivano all'AI già pronti.
3. **Scelte vincolate.** Categorie, prodotti, operatori, moduli e pagine sono passati all'AI come elenchi chiusi; ogni risposta viene ricontrollata e un valore fuori elenco viene scartato. L'assistente può proporre solo link a pagine note dell'applicazione.
4. **I testi dei clienti sono dati, non istruzioni.** Email, domande e risultati delle consultazioni sono separati dalle istruzioni, che dicono esplicitamente di non seguire ordini contenuti in quei testi (protezione dalla *prompt injection*). In ogni caso l'assistente legge solo ciò che il ruolo della persona può già vedere.
5. **Funziona anche senza AI.** Guide e controllo dello stato sono deterministici; senza AI le domande cercano nelle guide, lo smistamento ricade sulle scelte manuali e ogni funzione ha la sua alternativa.

Agenti e fornitori

Ogni azienda sceglie **quale agente AI risponde** in **Impostazioni › Intelligenza artificiale**: un **agente principale** e, se vuole, un agente diverso **per funzione** (assistente, smistamento dei ticket, bozze di risposta, briefing dei clienti). Per esempio un agente economico per lo smistamento, che fa molte richieste semplici, e il più capace per l'assistente.

Fornitore	Più capace	Equilibrato	Veloce ed economico
Anthropic	Claude Opus 5.5	Claude Sonnet 5.5	Claude Haiku 5.5
OpenAI	GPT-6 Astra	GPT-6.1 Sol	GPT-6 Luna
Google	Gemini 4 Argon	Gemini 3.8 Flash	Gemini 3.5 Flash-Lite

- Un fornitore è **disponibile** quando sul server c'è la sua chiave API (`ANTHROPIC_API_KEY`, `OPENAI_API_KEY`, `GEMINI_API_KEY`). Ne basta una. Le chiavi stanno solo nella configurazione del server: non passano mai dalle pagine né dal database.
- Se l'azienda non sceglie, risponde l'agente predefinito del server (Claude Opus 5.5, se non configurato diversamente).
- Istruzioni, strumenti e controlli sono **gli stessi per tutti gli agenti**: cambia la qualità e il costo, non il comportamento.
- La pagina mostra accanto a ogni agente il prezzo di listino per milione di token.

Costi, budget e crediti

- **Ogni richiesta è misurata**: funzione, fornitore, modello, token in ingresso e in uscita, esito e **costo stimato** dai prezzi di listino, in dollari come fatturano i fornitori.
- Il pannello **Crediti AI** mostra la spesa del mese, il budget, quanto resta, la **proiezione a fine mese**, la spesa per agente e per funzione e gli ultimi sei mesi. Gli amministratori vedono la spesa del mese anche sul cruscotto.
- **Budget mensile** facoltativo: all'80% il controllo dello stato avvisa. Con **«Ferma l'AI quando il budget del mese è finito»** le funzioni AI tornano manuali fino al primo del mese successivo (l'assistente risponde con le guide); senza, l'AI continua e il controllo avvisa. Il controllo avviene prima di ogni richiesta, quindi una singola risposta lunga può superare di poco il budget.
- **Credito con ogni fornitore**: per chi paga i fornitori in anticipo, si scrive il saldo visto nella console del fornitore e la data; Orafila toglie la spesa stimata da quel giorno. È una **stima**: non vede l'uso della stessa chiave fuori da Orafila, né sconti o tasse del fornitore.
- **Come contenere i costi**: le istruzioni comuni a tutte le richieste sono scritte per essere messe in cache dal fornitore, dove il fornitore lo prevede (le parti in cache costano meno); usate un agente economico per lo smistamento e il più capace solo per l'assistente; il pannello non chiama mai l'AI da solo, solo quando una

persona chiede. Una domanda all'assistente può richiedere più consultazioni (al massimo 6 giri) e viene registrata come una sola richiesta con i token sommati.

Quali dati vengono inviati al fornitore AI

Solo quando una funzione AI viene usata, e solo i dati necessari a quella funzione:

Funzione	Dati inviati
Smistamento	Indirizzo del mittente, oggetto e testo dell'email (fino a 8.000 caratteri); nome del cliente riconosciuto; categorie e prodotti dell'azienda (o del cliente); nome, competenze (le categorie di ticket indicate per ciascuno in Impostazioni › Utenti) e carico di lavoro (ticket aperti) degli operatori che possono lavorare i ticket; oggetto e numero dei ticket aperti dello stesso cliente
Bozza di risposta	Numero e oggetto del ticket, nome del cliente, nome dell'operatore per la firma, la conversazione (comprese le note interne, segnate come tali perché l'AI non le riporti al cliente), eventuali articoli della base di conoscenza
Briefing del cliente	Nome del cliente, punteggio e segnali di salute, fatti su contratti, monti ore, contatore ticket, ultimo contatto e prodotti installati; oggetti dei ticket recenti (solo se chi chiede può vedere i ticket)
Assistente	La domanda e la conversazione in corso, il nome di chi chiede e dell'azienda, la pagina da cui si chiede, le guide di Orafila e i risultati delle consultazioni di sola lettura sui moduli che il ruolo può vedere. Nei risultati possono comparire gli indirizzi dei mittenti in Posta in arrivo, dei destinatari di email non partite e degli utenti (per chi gestisce gli utenti)

Non vengono mai inviati: password, token, segreti della verifica in due passaggi, password delle caselle di posta, token di Fatture in Cloud. Gli strumenti dell'assistente non restituiscono le email e i telefoni dei contatti dei clienti, né i dati di intestazione di ordini e fatture (partita IVA, indirizzo, PEC), né gli indirizzi a cui sono partite le email di ordini e fatture. La bozza di risposta riceve anche le note interne del ticket, segnate come tali.

Conservazione presso il fornitore: dipende dalle condizioni del fornitore scelto. Con OpenAI Orafila chiede di non conservare le conversazioni (`store: false`). Per Anthropic e Google valgono le loro condizioni d'uso dell'API e il loro accordo sul trattamento dei dati: verificatele prima di attivare l'AI (vedi Sicurezza e privacy).

Come limitare o spegnere l'AI

Cosa si vuole	Come
Nessuna richiesta all'AI per tutta l'azienda	Impostazioni › Azienda, togliere «Usa l'assistente AI»: Orafila non invia più nessuna richiesta all'AI
AI solo per alcune persone	Togliere il permesso «usa l'assistente AI» dai ruoli delle altre (Impostazioni › Ruoli). Lo smistamento automatico delle email in arrivo resta attivo finché l'AI è accesa per l'azienda
Tetto di spesa	Budget mensile con «Ferma l'AI quando il budget del mese è finito»
Nessuna AI su tutta l'installazione	Non impostare nessuna chiave API sul server

In tutti i casi guide, controllo dello stato, numeri nel menu e procedure manuali restano disponibili.

Affidabilità

- Rifiuti, risposte troncate o non conformi allo schema atteso non vengono usati: la pagina dice che il suggerimento non è disponibile e l'operatore procede a mano.
- Gli errori del fornitore (chiave non valida, credito finito, rete) sono registrati e segnalati dal controllo dello stato e sul cruscotto.
- Con Claude Opus e Sonnet, se il fornitore rifiuta una richiesta per i suoi filtri di sicurezza, la richiesta viene ripetuta automaticamente su un modello alternativo dello stesso fornitore.

Sicurezza e privacy

Per chi: Privacy, DPO, IT

Questo documento descrive le misure di sicurezza di Orafila e come si inserisce negli obblighi del GDPR. Può essere usato come base per l'allegato sulle **misure tecniche e organizzative** (art. 32 GDPR) dell'accordo sul trattamento dei dati.

> Le indicazioni sul GDPR sono pratiche e **non sono consulenza legale**: i contratti vanno verificati con un consulente privacy o con il DPO.

In sintesi

Area	Misura
Separazione tra aziende	Row-Level Security di PostgreSQL **forzata** su ogni tabella, chiavi esterne che includono l'azienda, ruolo del database senza privilegi; l'app si ferma all'avvio se il ruolo può aggirare l'isolamento
Accesso	Password di almeno 12 caratteri (hash scrypt), **verifica in due passaggi obbligatoria per tutti**, blocco dopo 5 tentativi per 15 minuti, sessioni lato server di 12 ore
Autorizzazioni	Ruoli e 23 permessi; ogni pagina e ogni azione ricontrollano il permesso sul server
Cifratura in transito	HTTPS con certificati Let's Encrypt rinnovati in automatico, HSTS; con un database esterno, TLS con verifica del certificato obbligatoria
Cifratura dei segreti	Segreti della verifica in due passaggi, password delle caselle di posta e token di Fatture in Cloud cifrati con AES-256-GCM; dei token di sessione e di invito si conserva solo l'impronta (hash)
Tracciabilità	Registro attività non modificabile né cancellabile dall'applicazione, senza segreti
Backup	Ogni notte, cifrati, verificati e copiati su un archivio separato; la chiave privata va custodita anche fuori dal server
Infrastruttura	Database non raggiungibile da internet, contenitori dell'applicazione con file system in sola lettura e senza privilegi, aggiornamenti di sicurezza del sistema operativo automatici
AI	Facoltativa, disattivabile per azienda, sola lettura, dati limitati a quelli necessari, mai segreti

1. Separazione dei dati tra aziende

Orafila è **multi-azienda**: più aziende possono usare la stessa installazione, ognuna con il proprio codice azienda.

- Ogni tabella con dati di un'azienda ha la colonna dell'azienda e una regola di **Row-Level Security** di PostgreSQL **forzata** (vale anche per il proprietario delle tabelle). Ogni operazione dell'applicazione imposta l'azienda della persona collegata; senza azienda impostata il database restituisce zero righe: **in caso di errore il sistema resta chiuso**.
- Le **chiavi esterne includono l'azienda**: un record non può puntare a un record di un'altra azienda nemmeno se il codice sbagliasse.
- L'applicazione si collega con un **ruolo senza privilegi** (non superuser, senza `BYPASSRLS`, non proprietario delle tabelle). All'avvio l'app e il processo della posta **controllano il proprio ruolo e si fermano** se potrebbe aggirare l'isolamento.
- L'isolamento è verificato da **test automatici** che falliscono se una tabella resta scoperta o se un'azienda riesce a vedere i dati di un'altra.
- Le query usano sempre **valori come parametri**: l'SQL injection è esclusa per costruzione.

2. Accesso e sessioni

- **Password**: almeno 12 caratteri; conservate solo come hash **scrypt** con sale; mai scritte nei log o nel registro attività.
- **Verifica in due passaggi (TOTP)** obbligatoria per tutti, attivata al primo accesso; codice QR generato dall'applicazione, senza servizi esterni; segreto cifrato; ogni codice vale una sola volta. L'indirizzo IP non decide mai l'autenticazione.
- **Blocco** dopo 5 tentativi sbagliati (password o codice) per 15 minuti, anche nel cambio password; il messaggio di errore non dice quale tra codice azienda, email e password è sbagliato, e la verifica della password richiede lo stesso tempo anche per un utente inesistente.
- **Sessioni** lato server di 12 ore, in cookie `HttpOnly`, `Secure`, `SameSite=Lax`; del token si conserva solo l'impronta. Ognuno vede le proprie sessioni (dispositivo, IP, scadenza) e può chiudere le altre; il cambio di password le chiude.
- **Dopo l'accesso** si va sempre al cruscotto o all'attivazione della verifica: nessun reindirizzamento verso indirizzi esterni.
- **Inviti** monouso validi 7 giorni; nessun recupero password automatico via email (lo fa un amministratore, che azzera l'accesso).
- **Sospensione** di un utente: le sue sessioni si chiudono subito.

3. Autorizzazioni

- 23 permessi raggruppati in ruoli (vedi Ruoli e permessi). Le regole di visibilità sono dichiarative, mai codice salvato nel database.
- **Doppio controllo**: la pagina verifica il permesso e mostra un avviso; l'azione sul server lo verifica di nuovo; anche i download (PDF, CSV) lo verificano.
- L'azienda ha sempre almeno un amministratore attivo.

4. Cifratura

- **In transito**: HTTPS obbligatorio con certificato Let's Encrypt ottenuto e rinnovato automaticamente; HTTP reindirizzato a HTTPS; intestazione HSTS (2 anni). Le connessioni alle caselle di posta sono sempre cifrate (TLS o STARTTLS). Con un database esterno la connessione è sempre TLS con **verifica del certificato** (`verify-full` o `verify-ca`): una configurazione senza verifica viene rifiutata.
- **Segreti applicativi**: cifrati con **AES-256-GCM** con una chiave (`APP_ENCRYPTION_KEY`) che sta solo nella configurazione del server e va conservata anche fuori dal server, in un gestore di password.
- **Backup**: cifrati con **age** con una chiave pubblica. La chiave privata viene creata sul server (serve a verificare ogni backup) e va copiata in un gestore di password: senza, i backup non si aprono. Chi ha solo i file dei backup, compreso il fornitore dello spazio di archiviazione, non può leggerli.
- **Dischi**: la cifratura dei dischi del server dipende dal fornitore di hosting scelto.

5. Registro attività

- Registra chi ha fatto cosa e quando: accessi riusciti e falliti con l'indirizzo IP, cambi di password, uscite dagli altri dispositivi, utenti e ruoli, clienti e contratti, ticket, prodotti e magazzino, documenti, impostazioni.
- Il ruolo dell'applicazione **non può modificare né cancellare** il registro.
- Non contiene mai password, codici, token, segreti o dati personali superflui; salva codici e dettagli, letti nella lingua di chi lo consulta.
- Consultabile dagli amministratori con filtri per area, persona, periodo e testo.

6. Protezione dell'applicazione e dell'infrastruttura

- **Intestazioni di sicurezza** su ogni pagina: `X-Frame-Options: DENY`, `X-Content-Type-Options: nosniff`, `Referrer-Policy: same-origin`, `Permissions-Policy` (niente fotocamera, microfono, posizione), `Strict-Transport-Security`; il server non dichiara il software usato.
- **Limiti alle richieste**: 8 MB per richiesta al server web, 4 MB per i form (import CSV), 2 MB per le email ricevute dal gateway.
- **Posta**: nessuna connessione a indirizzi di rete interni o privati (contro gli attacchi SSRF), nessun ciclo di risposte automatiche, intestazioni che scoraggiano le risposte automatiche, email dei clienti mai cancellate dalla casella.
- **Contenitori**: app, processo della posta, migrazioni e strumenti con file system in sola lettura, nessuna *capability* di Linux, nessuna escalation di privilegi e un utente non amministratore; Caddy in sola lettura con la sola capability per aprire le porte 80 e 443; il database nell'immagine ufficiale di PostgreSQL; limiti di memoria per tutti.
- **Rete**: il database sta su una rete interna senza accesso a internet e senza porte pubbliche; sono esposte solo le porte 80 e 443 del proxy HTTPS.
- **Server**: aggiornamenti di sicurezza di Ubuntu e Docker installati automaticamente ogni giorno; accesso SSH solo con chiavi (raccomandato nelle guide di installazione).
- **Controllo di salute** (`/api/health`): risponde solo "ok" o "non disponibile", senza dati.
- **Log**: i messaggi del processo della posta e della ricezione delle email non riportano indirizzi, testi né segreti; i log dei contenitori ruotano automaticamente (5 file da 10 MB per servizio).

7. Backup e continuità

- **Backup completo del database ogni notte** alle 02:30 (ora italiana), cifrato e **verificato** prima di essere conservato; un backup saltato a server spento viene fatto al riavvio.
- Copie: le ultime **7 sul server** e una copia su un **archivio esterno compatibile S3** (per esempio Oracle Object Storage o DigitalOcean Spaces) per **30 giorni**. Su Oracle Object Storage, se si crea la regola di conservazione indicata nella guida, i backup non si possono cancellare per 29 giorni, nemmeno con le chiavi del server.
- Avviso via email se il backup di una notte non riesce, configurando un servizio esterno di controllo (per esempio Healthchecks.io).
- **Ripristino in un comando**, preceduto da un backup di sicurezza: il backup viene caricato in un database temporaneo che sostituisce quello attuale solo se il caricamento riesce (con un database esterno, in una sola transazione).
- **Perdita massima di dati** con il solo backup notturno: le modifiche successive all'ultimo backup (al massimo circa 24 ore). Con un database gestito dal fornitore cloud si aggiungono i suoi backup e, se previsto, il ripristino a un momento preciso.
- Le procedure di ripristino e di ricostruzione su un server nuovo sono descritte e vanno **provate** all'avvio del servizio (vedi Gestione e manutenzione).

8. Dati personali trattati

Categoria di interessati	Dati	Note
Utenti dell'azienda	Nome, email, lingua, ruoli, costo orario, ultimo accesso, hash della password, segreto TOTP cifrato, sessioni (dispositivo, IP), accessi nel registro attività	

Categoria di interessati	Dati	Note
Contatti dei clienti	Nome, email, telefono, ruolo in azienda, referente per, consenso alle comunicazioni commerciali	Le email da un contatto aprono ticket a nome del cliente
Mittenti delle email	Indirizzo, oggetto e testo delle email ricevute dalle code	Le email sconosciute restano in Posta in arrivo; gli allegati non vengono importati
Clienti e fornitori (persone giuridiche e ditte individuali)	Dati fiscali, indirizzi, PEC, IBAN dei fornitori, documenti commerciali	
Dipendenti	Nome, email, telefono, dati di lavoro (mansione, reparto, contratto, ore, date di assunzione e fine), costo orario, note, assenze con eventuale nota	Per la malattia si registrano **solo le date**: il modulo chiede di non scrivere diagnosi né certificati nella nota (è un'indicazione, non un blocco). Il tipo di assenza lo vede chi ha «vede i dipendenti e le assenze» (di base Amministratore, Amministrazione e Risorse umane); gli altri vedono «Assente»

9. Ruoli nel trattamento (GDPR)

- **Titolare del trattamento** è l'azienda che usa Orafila per i propri clienti, contatti e dipendenti.
- **Responsabile del trattamento** (art. 28) è chi eroga il servizio, se Orafila è fornito come servizio gestito: serve un accordo sul trattamento dei dati (DPA).
- **Sub-responsabili** possibili, da elencare nel DPA in base all'installazione:

Servizio	Quando	Cosa riceve
Fornitore di hosting (per esempio Oracle Cloud, DigitalOcean o altro fornitore UE)	Sempre	Il server, il database e i backup cifrati
Archivio dei backup (dello stesso fornitore o di un altro)	Se configurato	Solo backup cifrati, illeggibili senza la chiave
Fornitore AI (Anthropic, OpenAI, Google)	Solo se l'AI è attiva	I dati elencati in Intelligenza artificiale
Fatture in Cloud	Solo se collegato	Le fatture emesse con i dati del cliente; di solito è un contratto diretto dell'azienda con il servizio
Fornitori delle caselle di posta e servizi di invio	Sempre, se si collegano caselle	Le email in uscita e in arrivo; di solito sono servizi dell'azienda stessa
Gateway di inoltro delle email	Solo se usato	Le email inoltrate

- **Dove stanno i dati**: nella regione del server scelta all'installazione. Le guide di installazione usano regioni dell'Unione Europea (Milano, Francoforte, Amsterdam). Per i fornitori AI verificare dove trattano i dati e le loro condizioni.

10. Diritti degli interessati e conservazione

- **Accesso e rettifica**: i dati si consultano e si correggono dalle pagine dei moduli.
- **Cancellazione**: contatti, sedi, prodotti installati, prodotti, fornitori, dipendenti e altri record si eliminano dall'interfaccia quando non sono usati altrove; quelli collegati a documenti o storico (per esempio un contatto citato in un ticket, una fattura emessa) si modificano invece di essere cancellati, per non falsare lo storico e i documenti fiscali. **Clienti, utenti, ticket ed email ricevute non si eliminano dall'interfaccia** (gli utenti si sospendono): una richiesta di cancellazione di questi dati la gestisce l'operatore della piattaforma.
- **Portabilità**: esportazioni CSV di entrate e uscite e dei report; un'esportazione completa dei dati di un'azienda non è ancora disponibile dall'interfaccia ed è un'attività dell'operatore della piattaforma, su richiesta.

- **Conservazione**: oggi non ci sono cancellazioni automatiche per scadenza (per esempio dei ticket chiusi da anni); i tempi di conservazione vanno decisi dal titolare e applicati su richiesta.

11. Sviluppo sicuro

- Ogni modifica al codice passa da controlli automatici: controllo rigoroso dei tipi, centinaia di test unitari e di integrazione su database reali, test SQL di isolamento tra aziende, costruzione dell'immagine.
- **Scansione dei segreti** nel codice e **verifica delle vulnerabilità note** nelle dipendenze a ogni modifica.
- Nessun segreto nel codice: chiavi e password stanno solo nella configurazione del server.
- PDF generati in JavaScript puro, senza browser né servizi esterni sul server.

12. Cosa resta all'azienda cliente

- Assegnare ruoli con il **minimo dei permessi** necessari e sospendere subito chi lascia l'azienda.
- Controllare periodicamente il **registro attività** (per esempio gli accessi non riusciti).
- Usare caselle di posta dedicate alle code, con password per le app dove il fornitore lo richiede.
- Valutare quali funzioni AI attivare e informare, se necessario, i propri clienti e dipendenti.
- Con un'installazione sul proprio server: custodire `deploy/.env`, la chiave dei backup e `APP_ENCRYPTION_KEY` in un gestore di password, provare il ripristino, tenere attivo un controllo esterno del sito e dei backup.

Requisiti e architettura

Per chi: IT

Per chi usa Orafila

Cosa	Requisito
Browser	Chrome o Edge 111 e successivi, Firefox 111 e successivi, Safari 16.4 e successivi (versioni dal 2023 in poi), con JavaScript e cookie attivi
Dispositivi	Computer, tablet e telefono: le pagine si adattano allo schermo
Verifica in due passaggi	Un telefono con un'app di autenticazione (Google Authenticator, Microsoft Authenticator o simili)
Installazioni locali	Nessuna: Orafila si usa dal browser
Rete	Accesso all'indirizzo HTTPS dell'installazione (per esempio `https://psa.vostraazienda.it`)

Per chi installa il server

Cosa	Requisito
Sistema operativo	Ubuntu Server 24.04 LTS (anche 22.04), 64 bit, processori **x86-64 (amd64)** o **Arm (arm64)**
Processore	1 vCPU per una demo, 2 o più consigliate
Memoria	**2 GB** o più consigliati. Con meno di 3,5 GB di RAM lo script di preparazione crea da solo 2 GB di memoria di scorta su disco (swap); la costruzione dell'applicazione richiede almeno 768 MB di RAM e 2,8 GB tra RAM e swap. 1 GB con swap basta per una demo
Disco	25 GB per una demo, **50 GB** consigliati (immagini, database, backup locali); l'avvio libera da solo la cache quando restano meno di 4 GB
Indirizzo pubblico	Un IPv4 pubblico e un **nome a dominio** (record DNS di tipo A verso il server) per il certificato HTTPS
Porte in ingresso	TCP 80 e 443, UDP 443 (HTTPS e HTTP/3); TCP 22 per l'amministrazione via SSH, possibilmente solo dal vostro IP
Porte in uscita	HTTPS 443 (certificati, aggiornamenti, AI, Fatture in Cloud, archivio dei backup); IMAP 993 (o 143 con STARTTLS); SMTP 465 o 587, oppure 2525 se il fornitore blocca le porte di posta
Software	Docker Engine con il plugin compose, git, age, rclone: li installa lo script di preparazione
Accesso al pacchetto	Accesso in sola lettura al repository Git di Orafila (necessario anche per gli aggiornamenti)

Fornitori già provati con guide passo per passo: **Oracle Cloud** (VM Always Free Arm, regioni Milano o Francoforte) e **DigitalOcean** (Droplet, regioni Amsterdam o Francoforte). Qualunque altro VPS Ubuntu, per esempio in Unione Europea (Aruba, OVHcloud, Hetzner...), funziona allo stesso modo: cambiano solo la creazione del server e il firewall del fornitore.

Con un database esterno (facoltativo)

Se il database deve stare fuori dal server (database gestito dal fornitore cloud o server PostgreSQL dell'azienda):

- PostgreSQL **15 o successivo** con TLS, nella stessa regione del server;
- un database dedicato a Orafila, raggiungibile solo dall'IP del server;

- il certificato dell'autorità (CA) del fornitore in formato PEM;
- un amministratore del database con i permessi di creare ruoli e database (`CREATEROLE`, `CREATEDB`; con `BYPASSRLS` funzionano anche i backup di Orafila);
- almeno **25 connessioni** disponibili.

Architettura

```
                  ┌──────────── server Ubuntu con Docker ──────────────┐
Browser ──HTTPS──►│ Caddy (HTTPS) ──► App Orafila ──────┐              │
                  │                                     ├─► PostgreSQL  │
Caselle IMAP/SMTP◄┼─► Processo della posta ──────────────┘ (rete interna)│
                  │ Migrazioni (all'avvio) · Strumenti (a richiesta)    │
                  └────────────────────────────────────────────────────┘
Ogni notte: backup cifrato ──► archivio compatibile S3, fuori dal server
In uscita, se attivi: fornitori AI · Fatture in Cloud (SDI)
```

Componente	Cosa fa
Caddy	Riceve le visite sulle porte 80 e 443, ottiene e rinnova da solo il certificato HTTPS (Let's Encrypt), inoltra all'app
App	L'applicazione web (pagine, azioni, PDF, esportazioni, endpoint per le email e per il controllo di salute)
Processo della posta	Legge le caselle IMAP delle code ogni minuto, invia le email in coda via SMTP con nuovi tentativi, chiede all'AI lo smistamento dei nuovi ticket
PostgreSQL 16	Il database, su una rete interna senza accesso a internet e senza porte pubbliche
Migrazioni	Aggiornano lo schema del database a ogni avvio, poi si fermano; app e processo della posta partono solo dopo
Strumenti dell'operatore	Attivazione delle aziende, indirizzi delle code, dati di esempio: comandi lanciati a richiesta

- **Una sola immagine Docker** per app, processo della posta, migrazioni e strumenti, costruita sul server dal codice sorgente.
- **Reti separate**: il database è solo sulla rete interna; l'app e il processo della posta hanno accesso a internet in uscita, che usano per AI, posta e Fatture in Cloud.
- **Controlli di salute**: l'app risponde su `/api/health`; il processo della posta segnala ogni 15 secondi che è vivo; Docker riavvia da solo i servizi che si fermano.
- **Multi-azienda**: una sola installazione serve più aziende, separate dal database (vedi Sicurezza e privacy).

Tecnologie

Livello	Tecnologia
Linguaggio	TypeScript in modalità rigorosa, su Node.js 22
Web	Next.js 16 (App Router) e React 19, rendering sul server
Database	PostgreSQL (16 nel pacchetto, 15 o successivo supportato) con Row-Level Security
Accesso ai dati	postgres.js con query parametrizzate, schema in SQL puro con migrazioni numerate
Posta	IMAP (imapflow), SMTP (nodemailer), lettura dei messaggi (mailparser)
PDF	pdf-lib, in JavaScript puro: nessun browser né servizio esterno sul server
AI	SDK ufficiale di Anthropic; API di OpenAI e Google Gemini

Livello	Tecnologia
Fattura elettronica	API v2 di Fatture in Cloud
HTTPS	Caddy 2 con Let's Encrypt
Backup	pg_dump, cifratura age, copia con rclone su archivi compatibili S3
Contenitori	Docker Engine e Docker Compose

Dimensionamento

Una sola installazione serve più aziende. Per un'azienda pilota o una demo basta un server da 2 GB di RAM; con molte aziende o molti utenti contemporanei si aumentano memoria e processori dello stesso server (i limiti di memoria dei servizi sono: database 2 GB, app 2 GB, processo della posta 1 GB, Caddy 256 MB). Con un database esterno il carico del database passa al suo server.

Installazione

Per chi: IT

Questo documento spiega come Orafila viene messo in funzione: le modalità di erogazione, l'installazione su un server con il pacchetto Docker, il database esterno facoltativo, l'avvio di prova su un computer e i riferimenti di configurazione.

Le guide passo per passo con le schermate dei fornitori cloud, pensate anche per chi non fa il sistemista, sono nel pacchetto:

- Rilascio su Oracle Cloud (VM gratuita Always Free, adatta a demo e pilota);
- Rilascio su DigitalOcean (Droplet a pagamento, adatto anche ai clienti in produzione);
- Database esterno.

1. Modalità di erogazione

	Servizio gestito	**Installazione dedicata**
Chi gestisce il server	Il fornitore di Orafila	Il fornitore o l'IT dell'azienda, sul server scelto dall'azienda
Cosa riceve l'azienda	Indirizzo dell'applicazione, **codice azienda** e **link di invito** per il primo amministratore	Un'installazione completa, con eventuali più aziende (per esempio società di un gruppo)
Installazione	Nessuna per l'azienda	Server Ubuntu con Docker, circa 2-3 ore la prima volta (quasi tutte di attesa)
Aggiornamenti e backup	A cura del fornitore	Un comando per l'aggiornamento; backup notturni automatici una volta configurati
Chiavi AI	Del fornitore o dell'azienda, secondo il contratto	Dell'azienda, con il suo contratto diretto con il fornitore AI

In entrambi i casi l'applicazione è la stessa e ogni azienda ha i suoi dati separati dal database. Nel servizio gestito l'azienda parte dal passo 8 di questo documento e poi da Avvio e configurazione.

2. Prima di iniziare

- ☐ Un **server Ubuntu 24.04** (o 22.04) con i requisiti di Requisiti e architettura, raggiungibile via SSH con una chiave.
- ☐ Un **nome a dominio** di cui potete modificare il DNS (per esempio `psa.vostraazienda.it`) e un'**email** per la registrazione dei certificati HTTPS.
- ☐ L'**accesso in sola lettura al repository** di Orafila: una *deploy key* generata sul server e abilitata in sola lettura dal fornitore di Orafila (passo 4).
- ☐ Un **gestore di password** dove salvare le chiavi generate dall'installazione. È indispensabile.
- ☐ Facoltativi: una **chiave API** di Anthropic, OpenAI o Google per l'AI; un **bucket** compatibile S3 per la copia dei backup; un account su un servizio di **controllo esterno** (per esempio Healthchecks.io e un servizio di uptime).

Da qui in poi i comandi che iniziano con `deploy/` si scrivono **sul server, dalla cartella `nova-psa`**.

3. Creare il server e il DNS

1. Create il server presso il fornitore scelto, preferibilmente in una regione dell'Unione Europea. Le guide Oracle e DigitalOcean descrivono ogni schermata.
2. Nel firewall del fornitore aprite in ingresso **TCP 80, TCP 443 e UDP 443** da tutti, e **TCP 22** (SSH) possibilmente solo dal vostro indirizzo IP.
3. Nel DNS del dominio create un **record A** con il nome scelto (per esempio `psa`) verso l'IP pubblico del server. Prima di andare avanti il nome deve rispondere con l'IP giusto (`nslookup psa.vostraazienda.it`).

4. Scaricare il pacchetto

1. Sul server create la chiave e mandate al fornitore di Orafila la riga pubblica (inizia con `ssh-ed25519`), che la abilita **in sola lettura** sul repository:

   ```
   ssh-keygen -t ed25519 -N "" -C "nova-server" -f ~/.ssh/id_ed25519
   cat ~/.ssh/id_ed25519.pub
   ```

2. Quando è abilitata, scaricate il pacchetto:

```
sudo apt-get update && sudo apt-get install -y git
cd ~
git clone --filter=blob:none --sparse --branch master <INDIRIZZO_DEL_REPOSITORY> intra
cd intra
git sparse-checkout set --no-cone /nova-psa/
cd nova-psa
```

Si scarica solo la cartella `nova-psa` della versione attuale. La copia deve restare un repository Git: gli aggiornamenti la usano.

5. Preparare il server

```
sudo deploy/setup-host.sh
```

Lo script (da 5 a 15 minuti, si può rilanciare senza danni):

- riconosce il fornitore (Oracle Cloud, DigitalOcean o altro Ubuntu);
- crea 2 GB di swap sui server con meno di 3,5 GB di RAM;
- aggiorna Ubuntu e attiva gli **aggiornamenti di sicurezza automatici**;
- installa **Docker** (dal repository ufficiale di Docker), git, age e rclone;
- apre le porte 80 e 443 nel firewall interno del server, se lo blocca;
- **controlla se le porte SMTP in uscita sono bloccate** (465, 587) e propone la porta 2525.

Su un utente diverso da `root` (per esempio `ubuntu` su Oracle) uscite e rientrate con SSH perché il gruppo `docker` valga anche per voi; `docker ps` deve rispondere senza errori.

6. Configurare e salvare le chiavi

```
deploy/nova.sh init --domain psa.vostraazienda.it --email it@vostraazienda.it
```

Lo script crea `deploy/.env` (leggibile solo dal vostro utente), **genera tutte le password e i segreti** e crea la chiave per cifrare i backup in `deploy/secrets/backup.agekey`. Rilanciato, non cambia mai i valori già presenti.

Subito dopo, salvate nel gestore di password:

```
cat deploy/secrets/backup.agekey          # tutto il contenuto, righe con # comprese
grep '^APP_ENCRYPTION_KEY=' deploy/.env
cat deploy/.env                            # consigliato: tutta la configurazione
```

- Senza la **chiave privata dei backup** i backup non si possono aprire.
- Senza **`APP_ENCRYPTION_KEY`**, dopo un ripristino la verifica in due passaggi e le password delle caselle di posta non si possono più leggere.
- Aggiornate la copia ogni volta che modificate `deploy/.env`. Non mandate mai queste chiavi per email o in chat.

AI (facoltativa): per attivarla scrivete in `deploy/.env` la chiave di almeno un fornitore (`ANTHROPIC_API_KEY=`, `OPENAI_API_KEY=` o `GEMINI_API_KEY=`, senza spazi dopo `=`). Conviene impostare anche un limite di spesa nella console del fornitore. Si può fare anche dopo: ogni modifica a `deploy/.env` si applica con `deploy/nova.sh up`.

7. Avviare

```
deploy/nova.sh up
```

Lo script controlla la memoria, costruisce l'immagine (la prima volta 10-15 minuti), avvia il database, applica le **migrazioni** dello schema, poi avvia l'app, il processo della posta e Caddy, e aspetta che l'app risponda.

Verifiche:

- `deploy/nova.sh status`: `app`, `worker` e `db` **healthy**, `caddy` **running**, `migrate` **exited** (normale: ha finito).
- `https://psa.vostraazienda.it` mostra il lucchetto e la pagina di accesso (Codice azienda, Email, Password).
- `https://psa.vostraazienda.it/api/health` risponde `{"status":"ok"}`.

Se il certificato HTTPS non arriva: aspettate 2-3 minuti; controllate il DNS e le porte 80/443 (anche con `sudo deploy/setup-host.sh --firewall-only`); leggete `deploy/nova.sh logs caddy` (`certificate obtained successfully` vuol dire che è a posto). Dopo la correzione `deploy/nova.sh up` fa ripartire subito la richiesta. Troppi tentativi falliti di fila fanno bloccare Let's Encrypt per circa un'ora.

8. Attivare la prima azienda

Ogni azienda ha un **codice azienda** da 3 a 40 caratteri tra lettere minuscole, cifre e trattini:

```
deploy/nova.sh tenant-create --name "Rossi Software Srl" --slug rossi \
  --admin-email anna.rossi@rossisoftware.it --admin-name "Anna Rossi"
```

Il comando crea l'azienda, i **sette ruoli predefiniti**, la coda **Assistenza** (prefisso dei ticket `TCK`) e l'invito per il primo amministratore, e stampa il **link di invito** (`https://psa.vostraazienda.it/invite/...`), valido 7 giorni e una sola volta. Mandatelo all'amministratore con un canale sicuro: Orafila non lo invia per email.

Opzioni utili:

Opzione	Effetto
`--lingua en`	Azienda in inglese: ruoli e coda con i nomi inglesi, documenti ed email ai clienti in inglese, interfaccia in inglese per l'amministratore

Opzione	Effetto
`--queue-address assistenza@rossisoftware.it`	Indirizzo della coda per il gateway di inoltro delle email (vedi Integrazioni)
`--reinvite --slug rossi`	Nuovo link per il primo amministratore, se il precedente è scaduto o perso (il vecchio smette di funzionare); con `--admin-email` corregge anche l'indirizzo

L'amministratore apre il link, sceglie la password (almeno 12 caratteri), accede con codice azienda, email e password e attiva la verifica in due passaggi. Da lì prosegue con Avvio e configurazione.

Dati di esempio (facoltativi, per una demo o per la formazione): `deploy/nova.sh sample-data --slug rossi` riempie tutte le schermate con dati inventati e riconoscibili (codici `ESEMPIO-...`, indirizzi `@esempio.example`, due anni di storia); `deploy/nova.sh sample-data --slug rossi --remove` li toglie senza toccare i dati reali. Toglieteli prima di lavorare con i clienti veri.

9. Configurare i backup

1. Create un **bucket privato** compatibile S3 (Oracle Object Storage, DigitalOcean Spaces o altro) e una **chiave di accesso limitata** a quel bucket. Su Oracle aggiungete una regola di conservazione che impedisce di cancellare i file per 29 giorni.
2. Compilate in `deploy/.env` `BACKUP_RCLONE_REMOTE` e le righe `RCLONE_CONFIG_...` del vostro archivio (il modello `deploy/env.example` ha i blocchi già pronti per Oracle e DigitalOcean).
3. Primo backup di prova: `deploy/nova.sh backup` (crea il backup, lo **verifica** decifrandolo, lo copia nel bucket). `deploy/nova.sh backups` elenca i backup locali e remoti.
4. Backup automatico ogni notte alle 02:30: `deploy/nova.sh install-timer` (controllo con `systemctl list-timers nova-backup.timer`).
5. Consigliato: un controllo su **Healthchecks.io** (periodo 1 giorno, tolleranza 2 ore) con l'indirizzo in `BACKUP_PING_URL`: se il backup di una notte non arriva o fallisce, arriva un'email.

Variabile	Predefinito	Significato
`BACKUP_KEEP_LOCAL`	7	Backup tenuti sul server
`BACKUP_KEEP_REMOTE_DAYS`	30	Giorni nel bucket (maggiore della regola di conservazione)
`BACKUP_PING_URL`	vuoto	Indirizzo di controllo chiamato dopo ogni backup

10. Controllo esterno e prova di ripristino

- Create un controllo di disponibilità (uptime) HTTPS su `https://psa.vostraazienda.it/api/health` ogni 5 minuti, con avviso via email: il server non può avvisarvi se è spento.
- **Provate subito il ripristino**, non il giorno del bisogno: `deploy/nova.sh restore nova-AAAAMMGGTHHMMSSZ.dump.age --yes` (fa prima un backup di sicurezza). La ricostruzione completa su un server nuovo (pacchetto, `deploy/.env` e chiavi dal gestore di password, ripristino dal bucket) è descritta nelle guide dei fornitori. Vedi anche Gestione e manutenzione.

11. Database esterno (facoltativo)

Di solito PostgreSQL gira in un contenitore sullo stesso server. Per un **database gestito** (alta disponibilità, backup e ripristino a un momento preciso del fornitore) o un **server PostgreSQL dell'azienda**:

1. Dopo `deploy/nova.sh init`, copiate il certificato CA del fornitore in `deploy/db-ca.crt`.
2. Compilate in `deploy/.env`:

```
NOVA_DB_HOST=nome-del-server-del-database
NOVA_DB_PORT=5432            # 25060 su DigitalOcean
NOVA_DB_NAME=nova
NOVA_DB_SSLMODE=verify-full  # oppure verify-ca; altri valori sono rifiutati
NOVA_DB_CA_FILE=./db-ca.crt  # vuoto = autorità pubbliche, solo con verify-full
```

3. `deploy/nova.sh db-setup`: chiede le credenziali di un amministratore del database (non le salva) e crea i ruoli `nova_owner`, `nova_app`, `nova_app_user`, il database e, se il fornitore lo permette, `nova_backup` per i backup. Le password arrivano al database come verificatori SCRAM, mai in chiaro.
4. `deploy/nova.sh up`: controlla il collegamento, ferma il database interno (il suo volume resta) e applica le migrazioni sul database esterno.

Da quel momento backup, ripristino, aggiornamenti e strumenti lavorano sul database esterno. Per spostare i dati di un'installazione già avviata si fa un backup **prima** di compilare `NOVA_DB_HOST`, poi `db-setup`, `restore` e `up`. Tutti i dettagli, i problemi frequenti e la lista di sicurezza sono nella guida Database esterno.

12. Avvio di prova su un computer (senza Docker)

Per una valutazione tecnica o per lo sviluppo, su Linux o macOS con **Node.js 22.18** o successivo e **PostgreSQL 15** o successivo:

```
cd nova-psa
npm install
cp .env.example .env.local                  # poi compilate le variabili (vedi sotto)
sudo -u postgres scripts/setup-dev-db.sh    # ruoli nova_owner, nova_app, nova_app_user e database
nova_dev
npm run db:migrate
npm run db:seed                             # dati dimostrativi: aziende "demo" e "altra"
npm run build && npm start                  # in un altro terminale: npm run mail:worker
```

Accesso dimostrativo su `http://localhost:3000`: azienda `demo`, email `responsabile@demo.example` (amministratore), password `Demo-Orafila-2026!`; altri ruoli con `commerciale@`, `amministrazione@`, `magazzino@`, `marco.galli@` (tecnico), tutti `@demo.example`. Queste credenziali sono pubbliche e valgono **solo** per la prova in locale: non usate mai `db:seed` su un'installazione reale.

13. Riferimento: configurazione del server (`deploy/.env`)

Variabile	Obbligatoria	Significato
`NOVA_DOMAIN`	sì	Nome a dominio, senza `https://`
`ACME_EMAIL`	sì	Email per i certificati Let's Encrypt
`POSTGRES_PASSWORD`, `NOVA_OWNER_PASSWORD`, `NOVA_APP_PASSWORD`	sì (generate)	Password dei ruoli del database; `up` le applica al database
`APP_ENCRYPTION_KEY`	sì (generata)	32 byte in base64 che cifrano i segreti; su un server già avviato non va mai rigenerata
`INBOUND_EMAIL_SECRET`	sì (generato)	Segreto del gateway di inoltro delle email
`ANTHROPIC_API_KEY`, `OPENAI_API_KEY`, `GEMINI_API_KEY`	no	Chiavi dei fornitori AI; ne basta una

Variabile	Obbligatoria	Significato
`NOVA_AI_MODEL`	no	Agente predefinito per le aziende che non ne scelgono uno (per esempio `claude-sonnet-5-5`; vuoto = Claude Opus 5.5)
`MAIL_POLL_SECONDS`	no (60)	Ogni quanti secondi si leggono le caselle (da 10 in su)
`BACKUP_AGE_RECIPIENT`	sì (generata)	Chiave pubblica di cifratura dei backup
`BACKUP_KEEP_LOCAL`, `BACKUP_KEEP_REMOTE_DAYS`, `BACKUP_RCLONE_REMOTE`, `BACKUP_PING_URL`, `RCLONE_CONFIG_*`	no	Conservazione e copia dei backup
`NOVA_DB_HOST`, `NOVA_DB_PORT`, `NOVA_DB_NAME`, `NOVA_DB_SSLMODE`, `NOVA_DB_CA_FILE`, `NOVA_BACKUP_PASSWORD`, `NOVA_DB_CLIENT_IMAGE`	no	Database esterno

Formato: una riga `CHIAVE=valore`, senza spazi intorno a `=`, commenti su righe proprie; un valore con `$` va tra apici singoli.

Per un'installazione senza il pacchetto (avvio in locale o altra piattaforma) l'app legge: `DATABASE_URL` (ruolo applicativo, soggetto all'isolamento), `ADMIN_DATABASE_URL` (proprietario, solo per migrazioni e strumenti), `APP_ENCRYPTION_KEY`, `INBOUND_EMAIL_SECRET`, `APP_BASE_URL` (indirizzo pubblico per i link di invito), `TRUST_PROXY=1` solo dietro un proxy che imposta `X-Forwarded-For`, le chiavi AI e, con un database con TLS, `?sslmode=verify-full&sslrootcert=/percorso/ca.crt` nell'indirizzo più `NOVA_DB_REQUIRE_VERIFIED_TLS=1`.

14. Riferimento: comandi di `deploy/nova.sh`

Comando	Cosa fa
`init [--domain D] [--email E]`	Crea `.env` con segreti nuovi e la chiave dei backup (non cambia i valori presenti)
`db-setup`	Solo con un database esterno: crea ruoli e database con le credenziali di un amministratore, non salvate
`up`	Costruisce l'immagine e avvia o riavvia tutto
`install-timer`	Attiva il backup automatico ogni notte alle 02:30
`status`	Servizi, database esterno, disco, memoria, ultimo backup, email in uscita
`logs [-f] [servizio...]`	Log di `app`, `worker`, `db`, `caddy`, `migrate`
`update [--no-backup]`	Scarica la nuova versione con git, fa un backup e riavvia
`tenant-create ...`	Attiva un'azienda e stampa il link di invito
`queue-address ...`	Assegna o toglie l'indirizzo di una coda per il gateway di inoltro
`sample-data --slug CODICE [--remove]`	Aggiunge o toglie i dati di esempio di un'azienda
`backup`	Backup cifrato adesso, più la copia remota se configurata
`backups`	Elenca i backup locali e remoti
`restore FILE --yes [--key K] [--no-safety-backup]`	Ripristina un backup, dopo un backup di sicurezza (`--no-safety-backup` solo con un database esterno di cui `nova.sh` non può fare backup, dopo una copia dal fornitore)
`help`	Elenco dei comandi

> **Mai** usare `docker compose down -v`, `docker volume rm` o `docker system prune --volumes`: **cancellano il database**.

Avvio e configurazione

Per chi: Amministratori dell'azienda

Questo documento accompagna l'amministratore di un'azienda dal primo accesso al primo giorno di lavoro. I nomi tra «» sono quelli dei pulsanti e dei campi; le procedure complete sono nel manuale d'uso. In ogni pagina il pulsante «Aiuto su questa pagina» mostra cosa manca e come sistemarlo, e i **numeri accanto alle voci del menu** si azzerano man mano che la configurazione è completa.

Fase 1. Primo accesso (10 minuti)

1. Aprite il **link di invito** ricevuto (vale 7 giorni e una sola volta), scegliete la «Nuova password» (almeno 12 caratteri) e premete «Imposta la password».
2. Accedete con **codice azienda**, email e password.
3. Attivate la **verifica in due passaggi**: installate sul telefono un'app di autenticazione, premete «Mostra il codice QR», inquadratelo e scrivete il codice di 6 cifre.
4. Se preferite l'inglese, premete **English** in fondo al menu laterale.

Fase 2. Dati dell'azienda (30 minuti)

Impostazioni › Dati per i documenti: ragione sociale, partita IVA (o codice fiscale) e indirizzo con la città sono **necessari per emettere fatture**; poi CAP, provincia, email, PEC, telefono, IBAN e banca (stampati nelle fatture da pagare con bonifico), giorni per il pagamento proposti nelle nuove fatture, note a piè di fattura (capitale sociale, REA, regime fiscale) e **lingua dei documenti**. L'anteprima a destra mostra l'intestazione.

Impostazioni › Azienda:

Impostazione	Predefinito	Da decidere
Tariffa oraria	60 €	La tariffa di listino del tempo di assistenza
Arrotonda per eccesso ogni	15 minuti	L'unità minima di addebito
Addebito minimo per intervento	15 minuti	Il minimo addebitato per ogni registrazione
Addebita anche il tempo di viaggio	no	Se il viaggio scala dal monte ore
Tempi di servizio (prima risposta / risoluzione, ore lavorative)	Urgente 0,5 / 4 · Alta 2 / 16 · Normale 8 / 40 · Bassa 16 / 80	Gli impegni presi con i clienti
Categorie dei ticket	Errore applicativo, Installazione, Configurazione, Formazione, Dati e stampe, Richiesta commerciale	Le vostre categorie, una per riga
Giorni per riaprire un ticket chiuso	15	Dopo, si apre un nuovo ticket
Festività aziendali	nessuna (le nazionali sono già incluse)	Patrono e chiusure aziendali, una data per riga
Usa l'assistente AI	attivo	Se usare l'AI

L'orario lavorativo usato per i tempi di servizio e per le ferie è dal lunedì al venerdì, 9-13 e 14-18, ora italiana (vedi Particolarità e limiti).

Fase 3. Persone e ruoli (30 minuti)

1. **Impostazioni › Ruoli**: controllate i sette ruoli predefiniti e, se serve, createne di vostri (vedi Ruoli e permessi).
2. **Impostazioni › Utenti › Invita un utente**: nome, email, almeno un ruolo e lingua; premete «Invita l'utente», poi «Copia il link» e mandatelo alla persona con un canale sicuro.
3. Solo chi ha un ruolo che **lavora i ticket** compare tra gli operatori a cui assegnarli. Nella pagina di ciascun operatore, riquadro **Competenze**, selezionate le categorie di ticket di cui si occupa e premete «Salva le competenze»: lo smistamento con l'AI le usa per proporre a chi assegnare i ticket.
4. Consigliato: almeno **due amministratori**, così uno può sbloccare o azzerare l'accesso dell'altro.

Fase 4. Posta dell'assistenza (30-60 minuti)

Impostazioni › Code e posta: l'azienda nasce con la coda **Assistenza** (ticket numerati TCK-1, TCK-2...). Si possono aggiungere altre code con il loro prefisso (da 1 a 5 lettere) e scegliere per ognuna la **conferma di ricezione** al cliente.

Per ogni coda collegate una **casella dedicata** (per esempio `assistenza@vostraazienda.it`):

	Dati	Note
Ricezione (IMAP)	Server, porta (993 con TLS), nome utente, password, cartella (di solito INBOX)	Alla prima lettura si importano le 50 email non lette più recenti; nulla viene cancellato dalla casella
Invio (SMTP)	Server, porta (465 con TLS o 587 con STARTTLS), nome utente, password, indirizzo e nome del mittente	Se il server blocca le porte di posta (per esempio su DigitalOcean) serve un servizio di invio sulla porta 2525 con STARTTLS

Selezionate «Casella attiva», premete «Salva la casella» e «Prova la connessione».

Fornitori di posta:

- **Gmail e Google Workspace**: funzionano con una **password per le app** (richiede la verifica in due passaggi sull'account Google; in Workspace l'amministratore può averle disattivate).
- **Microsoft 365**: la lettura IMAP con la sola password non è accettata da Microsoft e l'accesso OAuth non è ancora supportato: inoltrate la posta della coda a una casella di un altro fornitore e collegate quella; l'invio funziona solo se il tenant permette SMTP AUTH.
- **Caselle di hosting italiani e altri fornitori** con IMAP/SMTP a password: funzionano direttamente.
- In alternativa alla casella IMAP, un **gateway di inoltro** può consegnare le email all'applicazione (vedi Integrazioni).

Perché le email diventino ticket da sole, il mittente deve essere un **contatto** del cliente o il suo dominio deve essere tra i **«Domini email»** del cliente (vedi Fase 6).

Fase 5. Notifiche, fatture elettroniche e AI (20 minuti)

1. **Impostazioni › Notifiche**: scegliete in «Casella che invia» la coda da cui partono fatture, conferme d'ordine, ricevute, ordini ai fornitori e avvisi; gli avvisi «Scorta minima» e «Assenze» sono attivi di partenza: togliete la spunta se non li volete; premete «Invia un'email di prova».
2. **Impostazioni › Fatture in Cloud** (se lo usate): create in Fatture in Cloud un'applicazione con token manuale, collegatela con i permessi di lettura e scrittura sulle fatture e di lettura sulle impostazioni, incollate il token in «Token di accesso» e premete «Collega Fatture in Cloud». Poi scegliete l'azienda, l'eventuale sezionale (per esempio `/PSA` se in Fatture in Cloud emettete anche altre fatture), la **natura dell'esenzione** per le righe con IVA 0%, il codice per il pagamento "Altro" e se creare le fatture **appena emesse**.
3. **Impostazioni › Intelligenza artificiale** (se l'AI è attiva sul server): agente principale, eventuali agenti per funzione, **budget mensile** e, se volete, «Ferma l'AI quando il budget del mese è finito».

Fase 6. Dati di partenza

Dati	Come si caricano
Clienti	Clienti › «Importa da CSV»: modello scaricabile, anche dal file Excel salvato come CSV; fino a 2 MB e 5.000 righe per file; anteprima riga per riga, poi importazione tutta o niente. Oppure «Nuovo cliente»
Contatti e domini email	Dall'import (un referente per riga) o dalla scheda del cliente › Contatti e sedi; i domini in «Domini email»
Prodotti installati presso i clienti	Impostazioni › Prodotti per il catalogo, poi scheda del cliente › Prodotti installati
Contratti	Scheda del cliente › «Nuovo contratto» (rinnovo tacito, preavviso, valore annuo, adeguamento)
Monti ore e contatore ticket	Scheda del cliente › «Nuovo monte ore» e «Contatore ticket»
Prodotti in vendita e magazzino	Prodotti e magazzino › «Nuovo prodotto»; per la merce gestita a magazzino una **giacenza iniziale** per prodotto
Fornitori	Fornitori › «Nuovo fornitore»
Conti	Entrate e uscite › Conti, con il **saldo iniziale** e la sua data
Dipendenti	Dipendenti e assenze › «Nuovo dipendente», collegando l'«Utente di Orafila» per le richieste di ferie
Gruppi del calendario	Calendario › Gruppi (per esempio Tecnici, Commerciali)

Oggi l'importazione da file riguarda i **clienti** (con un referente ciascuno); gli altri dati si inseriscono dalle pagine. Per migrazioni più ampie da un altro sistema (ticket storici, contratti, monti ore) serve un'importazione dedicata, da concordare.

Fatture: la numerazione è progressiva per anno, senza buchi e in ordine di data, e **parte da 1** con la prima fattura dell'anno emessa in Orafila (dall'interfaccia non si sceglie un numero di partenza). Se quest'anno avete già emesso fatture con un altro programma, decidete prima della prima emissione come proseguire: per esempio un **sezionale dedicato** in Fatture in Cloud (`/PSA`) oppure l'uso di Orafila per la fatturazione dal 1° gennaio successivo.

Fase 7. Prova generale

- ☐ Mandate un'email alla casella della coda da un indirizzo di un contatto: diventa un ticket entro un paio di minuti, e il cliente riceve la conferma di ricezione (se attiva).
- ☐ Rispondete dal ticket: la risposta arriva al cliente e la sua risposta torna nello stesso ticket.
- ☐ Registrate del tempo su un ticket di un cliente con monte ore: il monte ore scala.
- ☐ Create una bozza di fattura, emettetela, scaricate il PDF, inviatela per email, registrate un incasso.
- ☐ Se usate Fatture in Cloud: create la fattura elettronica e controllate in Fatture in Cloud numero e totali prima di inviarla allo SDI.
- ☐ Aprite la pagina Assistente: il **Controllo dello stato** non deve riportare problemi.
- ☐ Ogni persona accede, attiva la verifica in due passaggi e vede le sezioni del suo ruolo.

Fase 8. Formazione

- Ogni pagina ha **«Aiuto su questa pagina»**: a cosa serve, cosa sistemare e come si fa, passo per passo.
- Il manuale d'uso raccoglie le stesse guide in un unico documento (anche in inglese).
- Per allenarsi senza toccare i dati veri, l'operatore può aggiungere i **dati di esempio** all'azienda e toglierli dopo (vedi Installazione).

Gestione e manutenzione

Per chi: IT, operatore

Questo documento riguarda chi gestisce un'installazione di Orafila: controlli, aggiornamenti, backup e ripristino, incidenti, e le attività di supporto agli utenti. I comandi `deploy/...` si scrivono sul server, dalla cartella `nova-psa`.

Chi fa cosa

Attività	Servizio gestito	Installazione dedicata
Server, sistema operativo, Docker, certificati HTTPS	Fornitore	Chi gestisce il server
Aggiornamenti di Orafila	Fornitore	Chi gestisce il server (`deploy/nova.sh update`)
Backup, prova di ripristino, custodia delle chiavi	Fornitore	Chi gestisce il server
Controllo esterno del sito e dei backup	Fornitore	Chi gestisce il server
Attivazione di nuove aziende, indirizzi delle code per il gateway	Fornitore (operatore della piattaforma)	Chi gestisce il server
Chiavi dei fornitori AI	Secondo il contratto	Chi gestisce il server, con le chiavi dell'azienda
Utenti, ruoli, impostazioni, caselle di posta, Fatture in Cloud, budget AI	Amministratori dell'azienda, dall'applicazione	Amministratori dell'azienda, dall'applicazione
Sblocco degli accessi, azzeramento della verifica in due passaggi, nuovi inviti	Amministratori dell'azienda	Amministratori dell'azienda

Controlli

Cosa	Come
Stato generale	`deploy/nova.sh status`: servizi, database esterno, spazio su disco, memoria, ultimo backup, email in uscita (porte SMTP raggiungibili o bloccate)
Messaggi dei servizi	`deploy/nova.sh logs app`, `logs worker` (posta), `logs caddy` (HTTPS), `logs db`, `logs migrate`; con `-f` in tempo reale
Disponibilità dall'esterno	Controllo HTTPS su `/api/health` ogni 5 minuti da un servizio di uptime: risponde `{"status":"ok"}` se app e database funzionano
Backup notturni	Healthchecks.io (o simile) con `BACKUP_PING_URL`; storico con `journalctl -u nova-backup -n 50`
Dentro l'applicazione	Assistente › **Controllo dello stato** e numeri nel menu: caselle che non leggono o non inviano, processo della posta fermo, email non partite, AI che non risponde o a budget finito

Docker riavvia da solo un servizio che si ferma; i controlli di salute di app (ogni 30 secondi) e processo della posta (segnale ogni 15 secondi) lo segnalano come "unhealthy" se non risponde.

Aggiornamenti

Orafila:

```
deploy/nova.sh update
```

Il comando controlla la memoria, fa un **backup di sicurezza**, scarica la nuova versione con git, ricostruisce l'immagine e riavvia; le **migrazioni del database si applicano da sole** all'avvio. Si rifiuta di partire se qualcuno ha modificato a mano i file del repository sul server (li elenca). L'interruzione del servizio è di pochi istanti al riavvio dei contenitori.

Sistema operativo e Docker: gli aggiornamenti di sicurezza si installano da soli ogni giorno. Se al login compare `*** System restart required ***`, riavviate (`sudo reboot`): dopo un paio di minuti tutto riparte da solo; controllate con `deploy/nova.sh status`.

Una volta al mese, le immagini di base (database, Caddy, Node.js), che contengono correzioni di sicurezza:

```
cd deploy && docker compose pull db caddy && docker compose build --pull && cd ..
deploy/nova.sh up
```

Spazio su disco: `up` (e quindi `update`) cancella ogni volta la versione precedente dell'immagine, e la cache di costruzione quando restano meno di 4 GB liberi. Per liberare spazio prima: `docker builder prune -af`.

> **Mai** usare `docker compose down -v`, `docker volume rm` o `docker system prune --volumes`: **cancellano il database**.

Backup

- Automatico ogni notte alle **02:30** (ora italiana, più al massimo 15 minuti casuali), dopo `deploy/nova.sh install-timer`; se il server era spento, parte alla riaccensione.
- A mano in qualunque momento: `deploy/nova.sh backup`. Elenco: `deploy/nova.sh backups`.
- Ogni backup è il database completo (tutte le aziende), **cifrato** con age, **verificato** e poi copiato nel bucket se configurato. Restano gli ultimi 7 sul server e 30 giorni nel bucket (valori modificabili).
- I nomi sono data e ora UTC: `nova-20261020T013000Z.dump.age`.
- I backup contengono i dati; **gli utenti del database no**: dopo un ripristino su un server nuovo le password del database possono essere nuove.

Custodia delle chiavi (nel gestore di password, fuori dal server):

1. la chiave privata dei backup (`deploy/secrets/backup.agekey`);
2. `APP_ENCRYPTION_KEY`;
3. consigliato: tutto `deploy/.env`, aggiornato a ogni modifica.

Ripristino

Sullo stesso server (per esempio per tornare a uno stato precedente):

```
deploy/nova.sh restore nova-AAAAMMGGTHHMMSSZ.dump.age --yes [--key ~/chiave-salvata.txt]
```

Il ripristino fa prima un **backup di sicurezza** dello stato attuale, ferma app e processo della posta, carica il backup in un database temporaneo che sostituisce quello attuale solo se il caricamento riesce (con un database esterno, in una sola transazione), applica le migrazioni più recenti del backup, riavvia e aspetta che i servizi siano in salute. Se la chiave non apre il backup si ferma prima di cambiare qualunque cosa. **Tutte le aziende** dell'installazione tornano allo stato del backup.

Su un server nuovo (server perso o guasto):

1. nuovo server, record DNS aggiornato al nuovo IP, pacchetto scaricato, `sudo deploy/setup-host.sh`;

2. chiave privata dei backup rimessa in `deploy/secrets/backup.agekey` e `deploy/.env` ricreato dal gestore di password (almeno `APP_ENCRYPTION_KEY` e i dati del bucket);
3. `deploy/nova.sh init --domain ... --email ...` per completare i valori mancanti, poi `deploy/nova.sh up`;
4. `deploy/nova.sh backups` e `deploy/nova.sh restore <ultimo file del bucket> --yes`: il file viene scaricato dal bucket, controllato e ripristinato;
5. `deploy/nova.sh install-timer`.

Gli utenti entrano con la loro password e il loro codice di verifica, come prima. Se nessuno riesce a completare la verifica in due passaggi, `APP_ENCRYPTION_KEY` non è quella del server di origine. I passi dettagliati sono nelle guide Oracle e DigitalOcean.

Provate il ripristino all'avvio del servizio, con la copia della chiave custodita nel gestore di password: un backup mai ripristinato non dà garanzie.

Se si sospetta un'intrusione nel server

Considerate compromesso tutto ciò che era sul server: `deploy/.env` (password del database, chiavi del bucket e dell'AI, `APP_ENCRYPTION_KEY`) e la chiave dei backup.

1. **Fermate il server** dalla console del fornitore, senza cancellarlo.
2. **Revocate** la deploy key del repository, la chiave di accesso al bucket e le chiavi dei fornitori AI; createne di nuove.
3. **Ricostruite su un server nuovo** con password del database, segreto del gateway e chiave dei backup **nuovi** (tenendo `APP_ENCRYPTION_KEY`, che serve a leggere i dati) e ripristinate l'**ultimo backup precedente all'intrusione**, aperto con la vecchia chiave dei backup.
4. **Nell'applicazione**: cambiate le password delle caselle di posta (prima presso il fornitore di posta, poi in Code e posta) e fate azzerare la verifica in due passaggi a tutti gli utenti (Impostazioni › Utenti), eventualmente anche l'accesso.
5. Valutate con il consulente privacy la **notifica della violazione** (art. 33-34 GDPR).

Attività dell'operatore della piattaforma

Cosa	Comando
Attivare un'azienda	`deploy/nova.sh tenant-create --name "..." --slug codice --admin-email ... --admin-name "..." [--lingua en]`
Nuovo invito per il primo amministratore	`deploy/nova.sh tenant-create --reinvite --slug codice [--admin-email ...]`
Indirizzo di una coda per il gateway di inoltro	`deploy/nova.sh queue-address --company codice --queue Assistenza --address assistenza@cliente.it` (`--clear` per toglierlo)
Dati di esempio	`deploy/nova.sh sample-data --slug codice` / `--remove`

Queste operazioni compaiono nel registro attività dell'azienda con l'autore «Sistema».

Supporto agli utenti (amministratori dell'azienda)

Situazione	Cosa fa l'amministratore in Impostazioni › Utenti
Bloccato dopo 5 tentativi	«Sblocca l'accesso» (oppure si sblocca da solo dopo 15 minuti)
Telefono cambiato o perso	«Azzera la verifica in due passaggi»: al prossimo accesso la riconfigura

Situazione	Cosa fa l'amministratore in Impostazioni › Utenti
Password dimenticata	«Azzera l'accesso», poi «Crea un nuovo link di invito»
Invito scaduto o perso	«Crea un nuovo link di invito» (il precedente smette di funzionare)
Persona che lascia l'azienda	«Sospendi l'utente» (le sue sessioni si chiudono), poi riassegnare i suoi ticket
Unico amministratore non raggiungibile	`tenant-create --reinvite` dell'operatore funziona solo finché l'azienda non ha un amministratore attivo; dopo, gli inviti si creano dall'applicazione. Per questo conviene avere **almeno due amministratori**; altrimenti serve un intervento tecnico dell'operatore

Problemi frequenti

Sintomo	Causa probabile	Cosa fare
Il sito non si apre o il certificato non è valido	DNS non propagato, porte 80/443 chiuse	Controllare DNS e firewall, `deploy/nova.sh logs caddy`, poi `deploy/nova.sh up`
"502" o "Bad Gateway"	L'app non è partita o si sta riavviando	`deploy/nova.sh status`, `deploy/nova.sh logs app migrate`
`app` o `worker` "unhealthy"	Database fermo, errore nelle migrazioni o configurazione sbagliata	`deploy/nova.sh logs app worker db migrate`; corretto l'errore, `deploy/nova.sh up`
`up` dice che manca un valore in `deploy/.env`	Configurazione incompleta	Prima installazione: `deploy/nova.sh init`; server avviato: rimettere il valore dal gestore di password (`APP_ENCRYPTION_KEY` mai rigenerata)
Le email dei clienti non diventano ticket	Casella non collegata, password sbagliata, fornitore che richiede OAuth, mittente non riconosciuto	Code e posta › «Prova la connessione»; Posta in arrivo; `deploy/nova.sh logs worker`
Le risposte non partono	Dati SMTP, porte bloccate dal fornitore del server	Code e posta › email non inviate; `deploy/nova.sh status` (sezione email in uscita); porta 2525 con un servizio di invio
Il backup non arriva nel bucket	Dati del bucket sbagliati in `deploy/.env`	Ricontrollare endpoint, regione, chiavi e nome; `deploy/nova.sh backup`
Dopo un ripristino la verifica in due passaggi non funziona	`APP_ENCRYPTION_KEY` diversa	Rimettere la chiave salvata, `deploy/nova.sh up`
`update` si rifiuta di partire	File del repository modificati a mano	`git status`, annullare le modifiche, riprovare
Disco quasi pieno	Cache di costruzione, immagini vecchie, troppi backup locali	`docker builder prune -af`, `docker image prune -f`, ridurre `BACKUP_KEEP_LOCAL`
La costruzione si interrompe per memoria	Server con poca RAM	`sudo deploy/setup-host.sh --swap-only`, oppure un server più grande

Integrazioni

Per chi: IT

Integrazione	Direzione	A cosa serve	Obbligatoria
Caselle di posta IMAP/SMTP	Ingresso e uscita	Email dei clienti che diventano ticket; risposte, conferme, documenti e avvisi in uscita	No, ma è il cuore dell'helpdesk
Gateway di inoltro (HTTP)	Ingresso	Alternativa alle caselle IMAP per ricevere le email	No
Fatture in Cloud	Uscita	Fattura elettronica e invio allo SDI	No
Fornitori AI (Anthropic, OpenAI, Google)	Uscita	Smistamento, bozze, briefing, assistente	No
File CSV	Ingresso e uscita	Import dei clienti; esportazioni di entrate e uscite e dei report	No
Archivio compatibile S3	Uscita	Copia dei backup cifrati	Consigliata
Corrieri	Link	Tracciamento delle spedizioni dal link salvato nell'ordine	No

1. Caselle di posta (IMAP e SMTP)

Ogni coda dell'assistenza può avere la sua casella, configurata da un amministratore in **Impostazioni › Code e posta**.

- **Lettura (IMAP)**: porta 993 con TLS (o 143 con STARTTLS), cartella a scelta (di solito INBOX). Il processo della posta legge le caselle ogni minuto (`MAIL_POLL_SECONDS`, da 10 secondi in su), importa i messaggi nuovi e li segna come letti: **non sposta né cancella nulla**. Alla prima lettura importa solo le 50 email non lette più recenti. Due code non possono leggere la stessa casella e cartella.
- **Invio (SMTP)**: porta 465 con TLS o 587 con STARTTLS; se il fornitore del server blocca le porte di posta (DigitalOcean blocca 25, 465 e 587) si usa un servizio di invio sulla porta **2525 con STARTTLS** (per esempio Mailgun EU, Mailjet, SMTP2GO EU) o sulle porte 2587/2465 (Amazon SES, Resend, Scaleway).
- **Autenticazione**: nome utente e password, conservata cifrata. Una password vale solo per il server, la porta e l'utente con cui è stata scritta: cambiandoli va riscritta.
- **Prova la connessione**: verifica lettura e invio e avvisa se il fornitore del server può bloccare le porte SMTP.
- **Gmail e Google Workspace**: con una password per le app. **Microsoft 365**: la lettura con la sola password non è accettata da Microsoft e l'accesso OAuth non è ancora disponibile (si inoltra la posta a un'altra casella); l'invio funziona se il tenant permette SMTP AUTH.
- **Sicurezza**: solo connessioni cifrate; nessuna connessione verso indirizzi di rete privati o interni; nuovi tentativi di invio dopo 1, 5, 15 e 60 minuti; intestazioni che evitano le risposte automatiche; nessun ciclo di risposte tra sistemi.
- **Cosa viene importato**: mittente, oggetto, testo (anche convertito dall'HTML) e identificativi del messaggio. Gli **allegati non vengono importati**: il ticket riporta i loro nomi. I messaggi molto grandi vengono importati solo nella parte iniziale del testo.

2. Gateway di inoltro delle email (API HTTP)

Un servizio di ricezione email (per esempio un servizio di "inbound parsing") può consegnare ogni email a Orafila con una richiesta HTTP, al posto della lettura IMAP.

Richiesta

```
POST https://psa.vostraazienda.it/api/inbound-email
Content-Type: application/json
x-nova-inbound-secret: <valore di INBOUND_EMAIL_SECRET del server>
```

```
{
  "to": "assistenza@cliente.it",
  "from": "mario.rossi@azienda-cliente.it",
  "subject": "Errore nella stampa delle fatture",
  "text": "Buongiorno, da stamattina...",
  "messageId": "<CAF1234@mail.azienda-cliente.it>",
  "receivedAt": "2026-10-27T09:15:00Z",
  "headers": { "In-Reply-To": "<...>", "References": "<...>", "Auto-Submitted": "no" }
}
```

Campo	Obbligatorio	Note
`to`	sì	L'indirizzo della coda che riceve; deve essere assegnato dall'operatore con `deploy/nova.sh queue-address`
`from`	sì	Il mittente, senza nome visualizzato
`subject`	no	Al massimo 500 caratteri
`text`	no	Testo semplice, al massimo 200.000 caratteri
`messageId`	sì	Identificativo univoco del messaggio: le email ricevute due volte sono riconosciute
`receivedAt`	no	Data e ora ISO 8601
`headers`	no	Solo `Auto-Submitted`, `X-Autoreply`, `Precedence`, `List-Id`, `List-Unsubscribe`, `In-Reply-To`, `References` vengono usate; le altre sono ignorate

Risposte

Stato	Corpo	Significato
200	`{"outcome": "create", "ticketNumber": 1042}`	Nuovo ticket
200	`{"outcome": "append", "ticketNumber": 1042}`	Aggiunta a un ticket esistente
200	`{"outcome": "triage"}`	Mittente non riconosciuto: in Posta in arrivo
200	`{"outcome": "ignore"}`	Risposta automatica o email di massa (`Precedence: bulk`, `list` o `junk`), scartata
200	`{"outcome": "duplicate"}` o `{"outcome": "stored"}`	Già ricevuta, oppure salvata e da smistare
400	`{"error": "...", "message": "..."}`	Corpo o dati non validi (codici stabili, per esempio `invalid_json`, `invalid_body`, `invalid_from`, `invalid_message_id`)
401	`{"error": "unauthorized"}`	Segreto mancante o sbagliato
404	`{"error": "unknown_address"}`	Nessuna coda riceve a quell'indirizzo
413	`{"error": "payload_too_large"}`	Richiesta oltre 2 MB
500	`{"error": "internal_error"}`	L'email non è stata salvata: il gateway deve riprovare più tardi
503	`{"error": "not_configured"}`	Il server non ha `INBOUND_EMAIL_SECRET`

L'email viene salvata **prima** di essere smistata; i messaggi d'errore sono in italiano o in inglese secondo l'intestazione `Accept-Language`. Il gateway riguarda solo la ricezione: per le risposte serve comunque una casella SMTP sulla coda.

3. Fatture in Cloud (fattura elettronica e SDI)

- **Collegamento**: token manuale di un'applicazione creata nell'area sviluppatori di Fatture in Cloud, con permessi di **lettura e scrittura sulle fatture** e di **lettura sulle impostazioni**. Il token è conservato cifrato, non torna mai al browser né nel registro attività; le chiamate vanno solo all'API ufficiale (`api-v2.fattureincloud.it`).
- **Creazione**: ogni fattura emessa in Orafila diventa in Fatture in Cloud una fattura elettronica con **lo stesso numero**, gli stessi dati del cliente (codice destinatario e PEC compresi) e le stesse righe; a scelta automaticamente all'emissione. Prima Orafila verifica che Fatture in Cloud calcoli gli **stessi totali**; se non coincidono la fattura non viene creata. Una fattura viene "prenotata" prima della creazione, così due clic non creano due documenti.
- **Invio allo SDI** con la verifica del file XML; **stato** (consegnata, nel cassetto fiscale, scartata con il motivo) aggiornato a richiesta; **nuovo invio** di una fattura scartata con lo stesso numero dopo la correzione in Fatture in Cloud.
- **Opzioni**: azienda di Fatture in Cloud, sezionale, natura dell'esenzione per le righe con IVA 0% (obbligatoria se ci sono), codice di pagamento per la modalità "Altro".
- **Limiti**: le note di credito si emettono in Fatture in Cloud; Orafila non modifica né cancella i documenti già creati lì. Non va usata la stessa numerazione per fatture create a mano in Fatture in Cloud.
- **Senza Fatture in Cloud** la fattura elettronica si trasmette con il proprio intermediario o gestionale, partendo dai dati della fattura emessa in Orafila (oggi senza esportazione del file XML FatturaPA).

4. Fornitori di intelligenza artificiale

- **Anthropic** (Claude) tramite l'SDK ufficiale, **OpenAI** (GPT) tramite la Responses API, **Google** (Gemini) tramite l'API `generateContent`.
- Una chiave per fornitore nella configurazione del server; ogni azienda sceglie agente e budget dall'applicazione. Dettagli, costi e dati inviati in Intelligenza artificiale.

5. File CSV

File	Dove	Formato
Import dei clienti	Clienti › «Importa da CSV»	Modello scaricabile; anche il CSV esportato da Excel (separatore punto e virgola, virgola o tabulazione; codifica UTF-8, UTF-16 o Windows-1252, riconosciute da sole); fino a 2 MB e 5.000 righe; colonne: Codice, Ragione sociale (obbligatoria), Partita IVA, Codice fiscale, PEC, Domini email, Referente, Email referente, Telefono, Ruolo, Indirizzo, Città, Provincia, CAP. Si riconoscono anche i nomi più comuni delle colonne in italiano e in inglese
Entrate e uscite	Entrate e uscite › «Esporta in CSV»	Movimenti del periodo scelto, pronto per Excel e per il commercialista
Report	Report › «Scarica i dati (CSV)» in ogni sezione	Valori per mese e classifiche dell'anno; punto e virgola, virgola per i decimali, importi in euro senza simbolo

6. Documenti PDF e stampa

- PDF di **fatture**, **ricevute**, **ordini dei clienti** (conferma d'ordine) e **ordini ai fornitori**, generati dall'applicazione senza servizi esterni, con l'intestazione dell'azienda e nella lingua dei documenti.
- Pagine di **stampa** per fatture e ricevute.
- Il PDF della fattura è la **copia di cortesia** e lo dice in fondo; con il bonifico riporta IBAN e causale.

7. Non ancora disponibili

- Accesso **OAuth** alle caselle Microsoft 365 e Google.
- **Single sign-on** (Microsoft 365 / Google) per gli utenti.
- **API pubbliche** e **webhook** per altri sistemi (oltre all'endpoint di ricezione delle email).
- Esportazione **XML FatturaPA** per intermediari diversi da Fatture in Cloud.
- Esportazione **iCalendar** del calendario per Outlook e Google Calendar.
- Connettori con gestionali ed ERP.

Particolarità e limiti

Per chi: Tutti, prima della scelta

Questo documento raccoglie le regole di Orafila che è bene conoscere prima di adottarlo, i comportamenti voluti che possono sorprendere e i limiti della versione attuale.

Regole volute (non sono errori)

Accesso

- La **verifica in due passaggi è obbligatoria** per tutti, senza eccezioni né reti "fidate".
- **Nessun recupero della password via email**: lo fa un amministratore (azzera l'accesso e crea un nuovo invito). Gli **inviti** non partono per email: il link si copia e si manda con un canale sicuro.
- La sessione dura **12 ore**; dopo serve un nuovo accesso.
- L'azienda deve avere sempre **almeno un amministratore attivo**; conviene averne due.

Documenti fiscali

- Le fatture hanno una **numerazione per anno senza buchi**, assegnata all'**emissione** (le bozze non hanno numero) e in **ordine di data**: una fattura non può avere una data precedente all'ultima emessa nello stesso anno, né futura.
- Una fattura emessa **non si modifica più**: se è sbagliata si annulla (se non ha incassi) e se ne fa una nuova; il numero annullato resta usato.
- Il **PDF è la copia di cortesia**: la fattura con valore fiscale è quella elettronica trasmessa allo SDI.
- Gli **incassi** non si cancellano: si annullano con il motivo e la ricevuta resta tracciata come annullata.
- L'intestazione del **cliente** è fissata all'emissione; i dati della **vostra azienda** nei PDF e nelle stampe sono invece quelli salvati in quel momento in Dati per i documenti, anche per le fatture già emesse (la fattura elettronica già trasmessa non cambia).
- Gli ordini confermati (clienti) o inviati (fornitori) non si modificano più; si annullano con il motivo.

Storico che non si cancella

- Il **tempo lavorato** sui ticket, i **movimenti dei monti ore** e del **magazzino** non si modificano né si cancellano: un errore si corregge con un movimento opposto.
- Prodotti, fornitori e conti già usati in documenti o movimenti non si eliminano: si **disattivano**; i dipendenti con assenze registrate restano con la data di fine del rapporto; **clienti, utenti, ticket ed email ricevute** non si eliminano dall'interfaccia (gli utenti si sospendono).
- Il **registro attività** non si modifica né si cancella.

Posta

- Le email non vengono mai cancellate dalla casella: Orafila le segna come lette. Vengono scartate le risposte automatiche e le email di massa marcate come tali (`Precedence: bulk` o `list`); una newsletter senza questa marcatura, da un dominio di un cliente, apre un ticket. Quelle che non sa collegare restano in Posta in arrivo, mai perse.
- I domini di posta gratuita e PEC (gmail.com, libero.it, pec.it...) **non riconoscono mai un cliente**: per quei mittenti serve il contatto con l'indirizzo esatto. Un indirizzo o dominio registrato su due clienti non viene assegnato in automatico.
- Il tempo di risoluzione di un ticket **si ferma solo** nello stato «In attesa del cliente», non in «In attesa di terzi».

AI

- L'AI non invia nulla e non cambia i dati da sola: salva soltanto la proposta di smistamento sul ticket, come suggerimento; l'assistente non modifica i dati. I costi mostrati sono **stime** dai prezzi di listino, in dollari.

Contabilità

- Contabilità di base e riepilogo IVA sono **indicativi**: non considerano split payment, reverse charge, pro-rata, acconti e crediti degli anni precedenti, e non sostituiscono il commercialista.
- Report e contabilità contano solo le fatture **emesse in Orafila**.

Specificità italiane

- Calendario lavorativo con le **festività nazionali** (Capodanno, Epifania, Pasquetta, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, Ferragosto, Ognissanti, 4 ottobre dal 2026, Immacolata, Natale, Santo Stefano) più le chiusure aziendali (patrono compreso) impostate dall'azienda.
- Controllo della cifra della **partita IVA** italiana e dell'**IBAN**; **codice fiscale**, **PEC**, **codice destinatario** SDI (7 caratteri, 6 per la pubblica amministrazione; senza, 0000000).
- **IVA per aliquota** sul totale di ogni aliquota, arrotondamento commerciale, **natura dell'esenzione** per l'IVA 0% verso la fattura elettronica.
- Contratti con **rinnovo tacito**, **preavviso di disdetta** e **adeguamento ISTAT**.
- Importi e date nel formato italiano (1.234,56 €, 27 ott 2026) o inglese (€1,234.56, 27 Oct 2026), secondo la lingua di ciascuno.

Limiti della versione attuale

Area	Limite	Alternativa oggi
Orario lavorativo	Fisso: dal lunedì al venerdì, 9-13 e 14-18, fuso orario di Roma; non si cambia dall'interfaccia	Le chiusure e il patrono si impostano in Impostazioni › Azienda
Allegati delle email	Non importati nei ticket (il ticket ne riporta i nomi); non si allegano file alle risposte	Scambio dei file con altri canali
Caselle Microsoft 365 e Google	Accesso solo con nome utente e password, niente OAuth: Microsoft 365 non legge, Google richiede la password per le app	Inoltro della posta a un'altra casella, oppure gateway di inoltro
Inviti	Non inviati per email	Link da copiare e inoltrare
Accesso	Niente single sign-on (Microsoft 365, Google)	Email, password e verifica in due passaggi
Portale clienti	Non disponibile: i clienti finali non accedono a Orafila	Email e conferme di ricezione con il numero del ticket
Fattura elettronica	Solo tramite Fatture in Cloud; niente note di credito né file XML FatturaPA da Orafila	Note di credito e altri intermediari fuori da Orafila
Numerazione fatture	Parte da 1 ogni anno, senza scelta del numero di partenza	Sezionale dedicato in Fatture in Cloud
Importazione	Da file solo i clienti (con un referente per riga)	Inserimento dalle pagine; importazioni dedicate da concordare
Esportazione dei dati	CSV di entrate e uscite e dei report; niente esportazione completa di un'azienda dall'interfaccia	Su richiesta, a cura dell'operatore
Conservazione	Nessuna cancellazione automatica per scadenza dei dati vecchi	Su richiesta del titolare

Area	Limite	Alternativa oggi
Base di conoscenza	Usata dalle bozze di risposta, ma senza pagine per gestire gli articoli	—
Calendario	Niente vista settimanale a orari, eventi ricorrenti, partecipanti, promemoria né esportazione iCalendar	Vista mese e vista elenco
Progetti, rapportini, offerte, piano aggiornamenti	Regole di calcolo pronte, pagine non ancora disponibili	—
Cruscotti	Non personalizzabili per persona	Cruscotto unico che si adatta al ruolo
Lingue	Italiano e inglese	—
API	Nessuna API pubblica né webhook, oltre alla ricezione delle email	Esportazioni CSV

In programma

Le evoluzioni previste, in ordine indicativo e senza impegno di date:

- accesso OAuth alle caselle Microsoft 365 e Google; invio degli inviti per email;
- note di credito (anche verso Fatture in Cloud) ed esportazione XML FatturaPA;
- calendario con vista settimanale, eventi ricorrenti, partecipanti, promemoria ed esportazione iCalendar;
- portale clienti per aprire e seguire i ticket;
- report mensile delle ore recuperate;
- progetti e rapportini (anche dagli appunti o da un vocale), verbale di collaudo, offerte con approvazioni e accettazione online, piano aggiornamenti;
- ricerca in linguaggio naturale sulla storia dei clienti, base di conoscenza generata dai ticket risolti;
- single sign-on, API pubbliche e webhook, connettori con i gestionali; altre lingue (tedesco).

Domande frequenti

Per chi: Tutti

Prodotto

A chi è rivolto Orafila? Alle aziende che vendono, installano e assistono software: software house, rivenditori e partner di gestionali, system integrator, MSP, da 5 a 150 dipendenti. Copre assistenza, clienti e contratti, vendite e fatture, acquisti e magazzino, contabilità di base e persone.

Serve installare qualcosa sui computer? No. Orafila si usa dal browser (Chrome, Edge, Firefox, Safari recenti), anche da tablet e telefono. Serve solo un'app di autenticazione sul telefono per la verifica in due passaggi.

È in italiano? Sì, e anche in inglese: ognuno sceglie la propria lingua; documenti ed email a clienti e fornitori escono nella lingua dei documenti scelta dall'azienda.

Possiamo provarlo prima? Sì: un'azienda può essere attivata con **dati di esempio** realistici (due anni di storia) che riempiono tutte le schermate e si tolgono con un comando senza toccare i dati veri.

Sostituisce il nostro gestionale contabile? No. Orafila emette fatture, registra incassi e spese e dà un quadro economico e un'IVA indicativa, ma la contabilità ufficiale resta al commercialista o al gestionale contabile. Le esportazioni CSV aiutano a passare i dati.

Possiamo usarlo solo per l'assistenza? Sì. I moduli compaiono a chi ha i permessi per usarli: con i ruoli dell'assistenza si vedono solo ticket, posta, clienti e calendario.

Assistenza e posta

Come diventano ticket le email dei clienti? Ogni coda legge la sua casella (IMAP) ogni minuto. Se il mittente è un contatto del cliente o il suo dominio è registrato nella scheda del cliente, l'email apre un ticket o si aggiunge a quello giusto; le altre restano in Posta in arrivo da smistare. Risposte automatiche ed email di massa marcate come tali vengono scartate.

Funziona con Microsoft 365 o Gmail? Gmail e Google Workspace sì, con una password per le app. Microsoft 365 oggi no per la lettura (Microsoft non accetta la sola password e l'accesso OAuth non è ancora disponibile): si inoltra la posta della coda a un'altra casella, o si usa un gateway di inoltro. Le caselle dei principali hosting italiani funzionano direttamente.

Gli allegati delle email arrivano nel ticket? No, oggi il ticket riporta solo i nomi dei file allegati; i file restano nella casella di posta.

Come si calcolano i tempi di servizio? In ore lavorative (lunedì-venerdì, 9-13 e 14-18) senza festività nazionali e chiusure aziendali, con obiettivi di prima risposta e risoluzione per priorità; il tempo di risoluzione si ferma quando il ticket è in attesa del cliente.

Come funziona il monte ore? Il tempo addebitabile registrato su un ticket scala dal monte ore valido del cliente che scade per primo, con l'arrotondamento e il minimo per intervento dell'azienda. Ricariche e correzioni restano nello storico; il sistema avvisa quando un monte ore si sta esaurendo e ne prevede la data.

Fatture

Le fatture sono valide fiscalmente? La fattura con valore fiscale è quella elettronica trasmessa allo SDI. Orafila la crea in **Fatture in Cloud** con lo stesso numero e la invia allo SDI, seguendone lo stato; il PDF di Orafila è la copia di cortesia. Senza Fatture in Cloud la fattura elettronica si trasmette con il proprio intermediario.

Si possono fare note di credito? Non da Orafila, oggi: si emettono nel programma della fattura elettronica (per esempio Fatture in Cloud), e in Orafila la fattura si annulla.

Possiamo continuare la numerazione già iniziata quest'anno? La numerazione di Orafila parte da 1 ogni anno. Se avete già fatturato quest'anno con un altro programma si usa un sezionale dedicato in Fatture in Cloud, oppure si passa a Orafila dal 1° gennaio.

Possiamo correggere una fattura emessa? No: una fattura emessa non si modifica. Si annulla (se non ha incassi) e se ne emette una nuova; per la fattura elettronica già trasmessa serve una nota di credito.

Intelligenza artificiale

L'AI è obbligatoria? No. Senza chiave API o con l'AI spenta, Orafila funziona per intero; guide e controllo dello stato restano disponibili.

L'AI può inviare email o cambiare dati da sola? No. L'AI propone (smistamento, bozze, briefing, risposte dell'assistente) e le persone decidono: l'unica cosa che salva da sola è la proposta di smistamento sul ticket, che resta un suggerimento finché un operatore non la applica. L'assistente legge soltanto i dati che il ruolo della persona può vedere.

Quale AI usa? Quanto costa? Claude (Anthropic), GPT (OpenAI) o Gemini (Google), a scelta di ogni azienda, anche diversa per funzione. Si paga a consumo al fornitore AI; Orafila mostra la spesa stimata del mese e può fermare l'AI al raggiungimento di un budget mensile.

Quali dati vanno al fornitore AI? Solo quelli necessari alla funzione usata (per esempio testo dell'email e categorie per lo smistamento), mai password o segreti. L'elenco completo è in Intelligenza artificiale.

Sicurezza e privacy

I nostri dati sono separati da quelli di altre aziende? Sì, dal database stesso: ogni tabella ha regole di Row-Level Security forzate, verificate da test automatici; l'applicazione si ferma se il suo ruolo di database potesse aggirarle.

Come sono protetti gli accessi? Password di almeno 12 caratteri, verifica in due passaggi obbligatoria, blocco dopo 5 tentativi, sessioni di 12 ore che ognuno può chiudere, registro di tutti gli accessi.

Dove sono i dati? Nella regione del server scelta all'installazione; le installazioni descritte nelle guide usano regioni dell'Unione Europea (Milano, Francoforte, Amsterdam).

Ci sono i backup? Sì: ogni notte un backup completo cifrato, verificato e copiato su un archivio esterno; 7 copie sul server e 30 giorni nell'archivio. Il ripristino è un comando. Vedi Sicurezza e privacy.

Chi può vedere cosa? Lo decidono i ruoli: 23 permessi in 7 ruoli predefiniti, modificabili, più ruoli vostri. Vedi Ruoli e permessi.

C'è un registro delle attività? Sì, consultabile dagli amministratori, non modificabile e senza segreti.

Installazione e gestione

Dove si installa? Su un server Linux Ubuntu con Docker: Oracle Cloud, DigitalOcean, qualunque VPS o un server dell'azienda. Oppure come servizio gestito dal fornitore. Vedi Installazione.

Quanto serve per installarlo? Circa 2-3 ore la prima volta, quasi tutte di attesa, seguendo le guide passo per passo.

Si può usare il nostro database PostgreSQL? Sì, PostgreSQL 15 o successivo con TLS, anche un database gestito dal fornitore cloud. Vedi Installazione.

Come si aggiorna? Con `deploy/nova.sh update`: backup di sicurezza, nuova versione, aggiornamento automatico del database, riavvio in pochi istanti.

Più aziende sulla stessa installazione? Sì: ogni azienda ha il suo codice, i suoi utenti, le sue impostazioni e i suoi dati separati.

Cosa succede se perdiamo il server? Si ricostruisce su un server nuovo dal pacchetto, dalla configurazione e dalle chiavi custodite nel gestore di password, e si ripristina l'ultimo backup dall'archivio esterno. Vedi Gestione e manutenzione.

Si possono importare i dati dal sistema che usiamo oggi? I clienti sì, da Excel o CSV con anteprima e controllo. Per altri dati (ticket storici, contratti, monti ore) serve un'importazione dedicata, da concordare.

Glossario

Per chi: Tutti

Termine	Significato in Orafila	In inglese
Azienda (codice azienda)	Un'organizzazione che usa Orafila, con i suoi utenti e dati separati; il codice (da 3 a 40 caratteri) si scrive all'accesso	Company (company code)
Agente AI	Il modello di intelligenza artificiale scelto per rispondere (per esempio Claude Sonnet 5.5)	AI agent
Assistente	La funzione che spiega come si usa Orafila e consulta i moduli per capire cosa non va; presente in ogni pagina con «Aiuto su questa pagina»	Assistant
Bozza	Documento (ordine, fattura) non ancora confermato o emesso: si modifica e si elimina liberamente	Draft
Casella	La casella di posta di una coda, letta con IMAP e usata per inviare con SMTP	Mailbox
Coda	Un canale dell'assistenza (per esempio Assistenza) con il suo indirizzo email e il prefisso dei ticket	Queue
Codice destinatario	Il codice SDI di 7 caratteri (6 per la PA) a cui lo SDI consegna le fatture elettroniche del cliente	SDI recipient code
Competenze	Le categorie di ticket di cui un operatore si occupa, indicate nella sua pagina in Impostazioni › Utenti; lo smistamento con l'AI le usa per proporre a chi assegnare un ticket	Skills
Contatore ticket	I crediti ticket annui di un cliente, consumati dal peso di ogni ticket	Ticket allowance
Controllo dello stato	I controlli automatici che trovano problemi e cose da sistemare nei moduli; danno i numeri accanto alle voci del menu	Health check
Copia di cortesia	Il PDF di una fattura: la fattura fiscale è quella elettronica trasmessa allo SDI	Courtesy copy
Cruscotto	La pagina iniziale con cosa c'è da fare oggi	Dashboard
Disdetta	La comunicazione del cliente che non rinnova un contratto; ha effetto alla fine del periodo secondo il preavviso	Cancellation
Emissione	Il passaggio che dà il numero definitivo a una fattura e la rende non modificabile	Issue
Fatture in Cloud	Servizio online usato da Orafila per creare la fattura elettronica e inviarla allo SDI	Fatture in Cloud
Gateway di inoltro	Servizio esterno che consegna le email a Orafila via HTTP, al posto della lettura IMAP	Forwarding gateway
Giacenza	La quantità a magazzino di un prodotto, calcolata dai movimenti	Stock on hand
Monte ore	Pacchetto di ore di assistenza acquistato dal cliente, da cui scala il tempo addebitabile	Hour bank
Natura dell'esenzione	Il codice (per esempio N2.2) che spiega nella fattura elettronica perché una riga non ha IVA	Exemption code (natura)
Nota interna	Un messaggio del ticket visibile solo ai colleghi, mai inviato al cliente	Internal note
Operatore	Chi lavora i ticket	Agent
Operatore della piattaforma	Chi gestisce il server di Orafila e attiva le aziende	Platform operator
Peso	Quanti crediti del contatore ticket consuma un ticket (da 0 a 50)	Weight
Prima nota	Il registro delle entrate e delle uscite (Entrate e uscite)	Income and expenses

Termine	Significato in Orafila	In inglese
Processo della posta	Il servizio che legge le caselle e invia le email in coda	Mail worker
Registro attività	L'elenco non modificabile di chi ha fatto cosa e quando	Activity log
Rinnovo tacito	Il contratto si rinnova da solo alla scadenza se non arriva la disdetta entro il preavviso	Automatic renewal
Row-Level Security	Regole del database PostgreSQL che mostrano a ogni azienda solo le sue righe	Row-Level Security
Ruolo	Insieme di permessi assegnato alle persone	Role
Salute del cliente	Punteggio da 0 a 100 con rischi e opportunità: In salute, Da seguire, A rischio	Customer health
Scorta minima	La quantità sotto la quale un prodotto va riordinato	Reorder level
SDI	Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate per le fatture elettroniche	SDI, the Italian e-invoicing exchange
Sezionale	Una numerazione separata delle fatture in Fatture in Cloud (per esempio /PSA)	Numbering series (sezionale)
SLA / tempi di servizio	Gli obiettivi di prima risposta e di risoluzione per priorità, in ore lavorative	Service times (SLA)
Smistamento	Assegnare a un'email o a un ticket cliente, categoria, priorità e operatore; anche con la proposta dell'AI	Sorting / triage
Ticket	Una richiesta di assistenza, numerata con il prefisso della coda (per esempio TCK-1042)	Ticket
Verifica in due passaggi	Il codice di 6 cifre dell'app di autenticazione richiesto oltre alla password (TOTP)	Two-step verification