



OpenWeb

PORTAL - GESTIONE UTENTI E SERVIZI

CONFIGURAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA

Indice generale

1 CONCETTI GENERALI.....	3
1.1 Interfaccia di amministrazione.....	3
1.2 Gestione utenti a portale.....	3
1.3 Server di autenticazione.....	3
2 FUNZIONI APPLICATIVE.....	4
2.1 Servizi.....	4
2.2 Amministratori.....	7
2.3 Utenti.....	7
2.3.1 Utenti login.....	11
2.3.2 Aziende utenti.....	11
2.3.3 Utenti SPID.....	11
2.4 Gruppi utente.....	11
2.5 Amministratori servizi.....	11
2.6 Settori / Procedimenti / Responsabili.....	11

1 Concetti generali

Portal è il prerequisito per gli altri servizi ed è in buona sostanza la home page di tutti i servizi online esposti complessivamente nel sistema.

I principali compiti del sistema sono i seguenti:

- gestione utenti fruitori dei servizi e relativa profilazione
- gestione operatori dell'ente e relativi profili di accesso
- gestione dei servizi esposti nel sistema

1.1 Interfaccia di amministrazione

L'interfaccia di amministrazione è composta da diverse sezioni che offrono un comportamento applicativo omogeneo.

Tutte le sezioni sono disponibili sulla sinistra, cliccando su ciascuna di esse, il sistema presenta l'elenco delle informazioni disponibili con la possibilità di effettuare le ricerche mediante l'apposita funzione sempre disponibile in cima alla tabella dei risultati ed a fianco la possibilità di creare una nuova informazione (Crea nuovo).

Dalla tabella di risultati, è poi possibile accedere alla singola informazione cliccando sulla prima informazione a sinistra della tabella che espone il classico aspetto dell'iperlink.

L'accesso alla questa sezione è riservato agli utenti amministratori (vedi paragrafo **Amministratori**).

1.2 Gestione utenti a portale

Gli utenti fruitori dei servizi (cittadini) sono profilati nel sistema un'unica volta a prescindere dalla tipologia di accesso prescelta.

Il sistema offre diverse possibilità di accesso:

- SPID
- Autenticazione interna
- CNS;
- etc.

Tuttavia l'utente è definito un'unica volta con le sue informazioni di contatto e con i servizi a lui associati. Contattando il servizio clienti, è possibile attivare o disattivare le varie modalità di accesso e lasciare ad esempio solo SPID.

Modalità di login e dati di accesso sono quindi separate come previsto dalle recenti normative sulla privacy.

1.3 Server di autenticazione

Il sistema interfaccia i protocolli SAML e CAS ed è quindi in grado di dialogare con sistemi di terze parti come client e/o come server.

Per ulteriori informazioni contattare il servizio clienti.

2 Funzioni Applicative

Alcune delle funzioni di seguito descritte sono soggette ad abilitazione da parte su specifica richiesta. In questi casi è sufficiente una richiesta al servizio di assistenza, sarà poi nostra cura, indicare le varie modalità di attivazione.

A titolo esemplificativo riportiamo la stampa del bollettino postale PagoPA: nella gestione dei Tipi di dovuto sono previsti tutti i campi per fare in modo che venga generato anche il bollettino postale oltre all'avviso. Tuttavia la funzione va abilitata da parte del servizio di assistenza in quanto sono necessarie specifiche verifiche sulle quali è necessario un approfondimento preventivo.

2.1 Servizi

Sono i link che vengono esposti al cittadino e sono strutturati come segue:

Dati di base


- **Id:** nome univoco breve per identificare il servizio
- **Nome:** nome del link esposto al cittadino
- **Url:** indirizzo internet del servizio
- **Descrizione:** campo descrittivo per fornire informazioni utili al cittadino
- **Accesso:** livello / modalità di accesso al servizio
 1. *Pubblico:* servizi con accesso pubblico
 2. *Solo utenti registrati:* servizi con accesso riservato ad utenti registrati ed attivi
 3. *Solo utenti registrati e confermati:* servizi con accesso riservato ad utenti registrati e confermati;
 4. *Solo utenti registrati e abilitati al servizio:* servizi con accesso riservato per utenti registrati ed espressamente autorizzati;
 5. *Nascosto, solo per utenti abilitati:* servizi con accesso nascosto.
- **Posizione:** solo per i servizi pubblici, numero ordinale che determina l'ordine di visualizzazione

Funzioni particolari:

- **Conferma accesso con SMS:** attivo solo con modulo Comunicazioni e canale SMS attivo (chiedere al servizio di assistenza), consente di abilitare l'accesso al servizio solo a seguito dell'inserimento del codice di conferma che il sistema invia tramite SMS
- **Gestibile da amministratore:** questo flag va impostato per i servizi delle varie applicazioni e consente di rendere il servizio un'applicazione che può essere autorizzata al singolo Amministratore di servizio.

Esempio di visualizzazione per il cittadino

Per l'utente cittadino, i servizi vengono visualizzati in due sezioni distinte: quelli di tipo 1 in "Servizi Pubblici", mentre i servizi di tipo 2, 3 e 4 in "Servizi Privati", attivabili su richiesta.

 **Comune di Open Web** I servizi attualmente attivi sono i seguenti

SERVIZI PUBBLICI SERVIZI PRIVATI ACCEDI REGISTRATI

SERVIZI PUBBLICI

SERVIZI PRIVATI

Cosa Fare Per	Pagamenti online
Newsletter	Il servizio consente di pagare comodamente e direttamente da casa tua
Pubblicazioni di Matrimonio	Modulistica On Line
Amministrazione trasparente	Servizio per compilare i moduli di richiesta ed inviarli al comune tramite mail
Albo Pretorio	Iscrizioni OnLine
Atti Amministrativi	Modulo di iscrizione OnLine ai servizi scolastici
Calcolo IMU/TASI	Servizi su Richiesta
	Verifica lo stato di utilizzo dei servizi comunali e consulta lo stato dei relativi pagamenti

1) SERVIZI CON ACCESSO PUBBLICO

Sono i servizi che non prevedono alcuna attività di autenticazione o registrazione nel portale come ad esempio:

- albo pretorio online;
- calcolo imu online;
- calcolo tarsu online;
- consultazione atti formali (delibere, determine, ordinanze, etc.);
- consultazioni cartografiche libere.

SERVIZI CON ACCESSO RISERVATO AD UTENTI REGISTRATI ED ATTIVI

I servizi con questo tipo di accesso sono fruibili solo da utenti che abbiamo effettuato la registrazione ed ottenuto l'attivazione dell'account (vedi capitolo UTENTI). Prima di poterli utilizzare sarà necessario che effettuino l'accesso alla propria area riservata (autenticazione, vedi sempre capitolo UTENTI).

Esempi di questo tipo di servizio sono i seguenti:

presentazione istanze online (edilizia privata, segnalazioni, suap, etc);

- stato di avanzamento della propria pratica;
- pagamento online libero;

- iscrizione a servizi su richiesta (asili, trasporto, mensa, etc).

3) SERVIZI CON ACCESSO RISERVATO AD UTENTI REGISTRATI E CONFERMATI

I servizi con questo tipo di accesso saranno fruibili sempre previo accesso alla propria area privata, solo per quegli utenti che l'ente avrà impostato come "Confermati" (vedi capitolo UTENTI) ovvero dopo aver verificato quanto dichiarato dall'utente.

Esempi di questo tipo di servizio sono i seguenti:

- demografia con autocertificazioni;
- stato avanzamento pratiche particolari;
- posizione contributiva Tarsu.

4) SERVIZI CON ACCESSO RISERVATO PER UTENTI REGISTRATI ED ESPRESSAMENTE AUTORIZZATI

Alcuni servizi prevedono, prima dell'attivazione online di questo tipo di servizi, una specifica attività di verifica da parte dell'ente: l'utente quindi ne richiederà l'attivazione ed il servizio sarà attivo solo dopo che l'ente avrà espressamente abilitato questo tipo di servizio.

- Esempi di questo tipo di servizio sono i seguenti:
- posizione contributiva ICI/IMU;
- consultazione online servizi su richiesta (asili, trasporto, mensa, etc);

5) SERVIZI CON ACCESSO NASCOSTO

I servizi con questo tipo di accesso non sono visibili fra i servizi richiedibili/attivabili dall'utente, ma saranno disponibili solo agli utenti per i quali l'ente avrà deciso di attivarli. Questo tipo di accesso può risultare utile per tipologie particolari di utenti come ad esempio consiglieri ed amministratori, dipendenti, etc.

Esempi di servizi con accesso di questo tipo sono:

- ordini del giorno online;
- consultazioni riservate e particolari.

2.2 Amministratori

In questa sezione vengono definiti gli amministratori del sistema che sono i soli che possono accedere a questa sezione.

Se attiva anche la gestione di Amministrazione trasparente, l'amministratore accede senza nessuna necessità di profilazione.

2.3 Utenti

Come detto in premessa gli utenti sono definiti a prescindere dalla modalità di accesso.

In questa sezione sono presenti gli utenti che si sono registrati nel portale o che sono stati inseriti dall'amministratore.

La sezione "base" dell'utente non è visibile, ma lo sono le sezioni derivate che estendono le informazioni di base che descriviamo di seguito.

Le informazioni dell'utente comuni sono organizzate come segue:

- **Informazioni anagrafiche:** ovvero sono presenti le classiche informazioni quali nome, cognome, etc.
- **Stato:** è lo stato di attivazione / gestione dell'utente che può essere
 1. *Attesa conferma contatti*
 2. *Richiesta conferma contatti*
 3. *Attesa attivazione*
 4. *Attivo*
 5. *Confermato*
 6. *Disabilitato*
- **Informazioni di contatto:** ovvero email, telefono, pec, etc
- **Informazioni relative al documento:** ovvero numero, data, ente che lo ha rilasciato
- **Informazioni collegate:** questa sezione è presente in fondo alla pagina ed è arricchita al crescere dei servizi erogati e gestiti tramite portale.
 - *Attributi aggiuntivi:* informazioni aggiuntive quali il codice anagrafico della persona
 - *Servizi Privati:* ovvero i servizi associati all'utente
 - *Notifiche:* consenso espresso o rilevato dal cittadino per ricevere le notifiche per ciascun ambito applicativo.
 - *Modifiche contatti:* tracciatura delle richieste di conferma contatto
 - *Ulteriori servizi collegati:* sulla base dei servizi attivi, compariranno i vari link con il dettaglio delle informazioni del singolo contesto come ad esempio

pagamenti, moduli presentati, etc.

Dettaglio Stati

1 e 3 sono relativi al sistema di attivazione degli utenti per l'accesso di tipo interno ovvero nome utente e password.

1) ATTESA CONFERMA CONTATTI

Dopo che l'utente ha concluso la registrazione nel portale, viene creato nel sistema in questo stato. Sulla base della configurazione decisa dall'ente, il portale invierà un sms (*) o una email all'utente per poter effettuare il passaggio allo stato successivo.

Nel caso dell'email ci sarà un link e sarà sufficiente per l'utente cliccarci sopra per completare la fase, mentre nel caso dell'sms(*), arriverà un codice da inserire in una pagina del portale.

In fase di registrazione il sistema verificherà l'univocità delle seguenti informazioni:

- nome utente (login);
- email;
- cellulare (opzionale solo se impostato);

Sempre sulla base delle impostazioni definite sul portale lo stato successivo potrà essere "Attesa attivazione" oppure "Attivo". Il comportamento di base è Attivo, per attivare Attesa attivazione, contattare il servizio clienti.

In entrambi i casi il sistema invierà una notifica email all'ente.

2) RICHIESTA CONFERMA CONTATTI

Qualora l'ente, controllando i dati inseriti dall'utente, riscontri anomalie, può impostare lo stato dell'utente in "Richiesta conferma contatti".

In questo modo all'utente arriverà una notifica via mail per il controllo dei dati inseriti.

3) ATTESA ATTIVAZIONE

Quando l'utente cittadino è in questo stato non può ancora accedere alla propria area Privata e richiedere i vari servizi.

L'ente, direttamente nell'email della notifica, potrà accedere all'amministrazione del portale ed attivare l'utente, passandolo di stato.

Il sistema invierà una email di notifica all'utente di avvenuta attivazione dell'account

4) ATTIVO

In questo stato l'utente avrà accesso alla propria area privata e potrà procedere con l'attivazione o la richiesta di attivazione dei vari servizi (vedi capitolo SERVIZI).

Oltre ai propri servizi già attivi, saranno inoltre presenti 2 funzioni:

- “I tuoi dati”: per verificare ed eventualmente modificare i propri dati o la password di accesso;
- “Gestisci i tuoi servizi”: per appunto la attivazione/richiesta/disattivazione dei servizi.

L'utente potrà procedere in autonomia all'attivazione dei servizi con accesso riservato ad utenti registrati ed attivi (vedi capitolo SERVIZI).

Qualora l'utente richieda un servizio che prevede l'espressa autorizzazione dell'ente, partirà una specifica notifica email all'ente e analogamente, ad attivazione avvenuta, arriverà all'utente una notifica email.





Mario Rossi

Stato: Attivo

[Gestisci i tuoi servizi](#)

Credenziali accesso

Accesso con nome utente e password.

Nome utente: m.rossi

[Cambia password](#)

Stato Invio Comunicazioni

Stato corrente: Invio Comunicazioni [Abilitato](#)

[Disabilita](#)

Dati Registrazione

Dati Anagrafici

Nome e cognome: Mario Rossi

Codice fiscale: RSSMRS01M34G123Z Sesso: Maschio

Comune di nascita: Roma (Roma)

Comune di residenza: Roma (Roma)

Documento: Carta d'Identità n° AH1234 rilasciato il 2018-01-24 da Comune di Roma

E-mail: mail.utente@mail.it

[Modifica dati registrazione](#)

[Torna al portale](#)



In questa sezione puoi gestire i servizi a cui sei registrato, e richiedere l'attivazione di nuovi servizi.

Pagamenti online

Il servizio consente di pagare comodamente e direttamente da casa tua

Servizio ☒ Attivo

Modulistica On Line

Servizio per compilare i moduli di richiesta ed inviarli al comune tramite mail

Servizio ☐ Attivo

Iscrizioni OnLine

Modulo di iscrizione OnLine ai servizi scolastici

Servizio ☐ Attivo

Servizi su Richiesta

Verifica lo stato di utilizzo dei servizi comunali e consulta lo stato dei relativi pagamenti

Servizio ☐ Attivo

(Il servizio sarà attivo solo dopo la conferma dell'account da parte dell'amministratore)

5) CONFERMATO

Quando l'ente ha potuto verificare in modo approfondito l'utente oppure ha impostato parametri particolari per lo stesso in modo da consentirgli l'accesso a servizi un po' più riservati, può passarlo allo stato confermato.

In questo stato il cittadino potrà attivarsi in autonomia i servizi che prevedono questo tipo di accesso (vedi capitolo SERVIZI), oltre ovviamente agli altri (vedi punto precedente).

La particolarità di questo stato è che qualora intervengano modifiche ai dati dell'utente, mediante la funzione "I tuoi dati", ad eccezione ovviamente del cambio password, questo stato viene perso e l'utente torna allo stato attivo.

Il sistema invia una notifica email all'ente, che potrà quindi verificare il tipo di modifica e riabilitare lo stato di confermato all'utente cittadino.

Questo tipo di controllo c'è per gestire l'accesso ai servizi sulla base dei dati dichiarati come ad esempio il codice fiscale. Se, infatti, un utente ottiene l'accesso ad un servizio per il suo codice fiscale (verificato dall'ente), potrebbe poi cambiarlo ed inserire quello di un altro per visualizzarne i dati privati commettendo un illecito.

Grazie a questo controllo, infatti, questo non può accadere.

L'invio delle notifiche e comunicazioni email e sms (se impostato) (*), è completamente automatico.

6) DISABILITATO

Qualora l'ente reputi opportuna la sospensione di un account utente, può impostare lo stato in "Disabilitato", senza la necessità di dover cancellare l'utente.

In questo stato, l'utente non potrà accedere al portale e di conseguenza ai servizi.

(*) Necessario modulo Comunicazioni e canale SMS attivo, contattare il servizio di assistenza.

2.3.1 Utenti login

Questa sezione consente di visualizzare i dati di base unitamente alle informazioni di login del cittadino.

La password impostata dal cittadino non è in alcun modo recuperabile da parte dell'amministratore, può solamente essere forzata.

2.3.2 Aziende utenti

In questa sezione sono gli utenti Azienda ovvero gli utenti login con in più le informazioni relative all'azienda di appartenenza ovvero Ragione sociale, Partita Iva, Codice Fiscale Azienda, indirizzo, email, telefono, fax, PEC

2.3.3 Utenti SPID

Questa sezione è visibile solo se attivo l'accesso mediante SPID. Oltre ai dati di base sono inserite le informazioni tipiche di SPID ovvero lo Spid Code, Gestore identità (IDP), data scadenza.

Fra le informazioni collegate viene aggiunta la voce dove sono visibili tutti gli accessi effettuati mediante SPID come precede la regola tecnica.

2.4 Gruppi utente

Gli utenti fruitori dei servizi (cittadini) possono essere organizzati in gruppi. I gruppi hanno solo funzione di aggregazione per successive ricerche e per il modulo Comunicazioni.

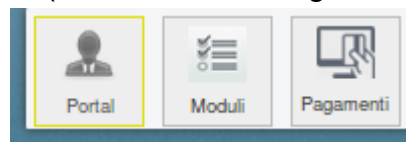
Per ciascun gruppo è possibile definire il nome ed gli utenti che ne fanno parte.

2.5 Amministratori servizi

L'amministratore di servizi po' accedere alle varie applicazioni ma non a questa gestione.

E' possibile profilare l'utente definendo:

- **Username:** nome utente per autenticazione locale
- **Password:** password per autenticazione locale
- **Login autenticazione unica:** username di autenticazione unica (esempio Civilia Next)
- **Settore:** settore di appartenenza
- **Servizi:** sono i servizi abilitati per l'utente. I servizi di disponibili sono i servizi con il flag Gestibile da amministratore attivo (vedi paragrafo **Servizi**). Ogni Servizio abilita il relativo tastone (Portal, Moduli, Pagamenti, etc.)



Se attiva anche la gestione di Amministrazione trasparente, l'amministratore di servizi accede senza nessuna necessità di profilazione.

2.6 Settori / Procedimenti / Responsabili

E' possibile definire:

- Settore
 - Nome
 - Link esterno
- Procedimenti
 - Nome
 - Termine
- Responsabili
 - Nome

Queste gestioni sono attive solo nel caso in cui non sia presente la gestione dell'amministrazione trasparente.

Qualora sia invece attiva amministrazione trasparente le stesse informazioni sono agganciate dalle varie applicazioni direttamente da amministrazione trasparente dove sono descritte in modo molto più esteso.