

DESCRIZIONE DEL PRODOTTO

Il portale è quella sezione del sito dalla quale i cittadini entrano in contatto con il comune direttamente da casa loro e possono vedere comunicazioni a loro destinate e/o utilizzare specifici servizi.

Nel portale vengono appunto erogati i servizi dedicati alla cittadinanza, alle imprese ed ai professionisti ed alle organizzazioni territoriali ad alto contenuto innovativo.

Il nostro prodotto rappresenta un complesso sistema, facilmente accessibile, in grado di soddisfare a 360° le esigenze in questo contesto. Le principali caratteristiche del prodotto sono:

- Rispetto delle normative vigenti.
- Multibrowser Microsoft IE, Mozilla Firefox, Opera, Safari, ecc.
- Versione ottimizzata per risoluzioni ridotte (smartphone, mini tablet, etc.).
- Disponibile in versione App per Android e iOS.

Il portale diventa così, l'unico punto di accesso a tutti i servizi erogati dal comune, attraverso il quale, il cittadino si registrerà un'unica volta e con le stesse credenziali potrà accedere ai servizi a lui rivolti.

L'utente potrà, in alternativa, accedere mediante i cosiddetti "accessi federati", ovvero tramite CNS o CIE o altri sistemi di autenticazione, sarà comunque sempre il portale ad occuparsi di tutto.

Il portale dei servizi è **prerequisito** per tutti i moduli che necessitano di un'autenticazione.

STRUTTURA DEL PRODOTTO

Il sistema si compone di due parti fondamentali: la gestione degli utenti e la gestione dei servizi.

Gestione degli utenti

Il portale ha un suo repository interno per gli utenti che consente la gestione degli account e delle relative informazioni.

Questa gestione può risultare molto sofisticata in quanto in essa sono integrati i protocolli CAS e SAML per il SingleSignOn. Il sistema è quindi in grado di:

- integrarsi con sistemi di accesso federato quali ad esempio CIE, CNS, CRS, ecc.
- essere lui stesso server di autenticazione.

La gestione della modalità di accesso è separata da quella anagrafica dell'utente, in altri termini il cittadino registrandosi un'unica volta nel sistema, potrà accedere in più modalità (login + password e/o CNS, etc.)

Gli utenti sono organizzati in base alla posizione in essere (definita dallo stato dell'utente) che si modifica nelle seguenti modalità:

- **conferma contatti** (solo per utenti interni): dopo la registrazione viene inviata una mail necessaria alla convalida della creazione dell'account e successivamente l'utente viene inserito nel database proprio in questo stato.
- **attesa attivazione** (solo per utenti interni): una volta che l'utente ha confermato la creazione dell'account,



Portale

viene trasferito in questo nuovo stato e ne viene avvisato l'amministratore con una mail. Questo passaggio è opzionale; è possibile infatti stabilire che gli utenti siano direttamente creati come stato "attivo".

- **attivo:** l'amministratore passa l'utente come attivo, il quale viene avvisato tramite mail. Solo da questo momento l'utente sarà abilitato all'accesso nel portale. Gli utenti esterni invece vengono creati direttamente in questo stato (le operazioni di riconoscimento sono infatti demandate al sistema di autenticazione esterno).
- **confermato:** questo stato può essere attivato solo dall'amministratore. Viene usato per individuare gli utenti per i quali sono state effettuate operazioni di configurazione applicativa necessarie alla fruizione dei servizi.

Gestione dei servizi

Il servizio possono essere di diverso tipo ed essere associati a più livelli agli utenti: è poi il portale che controlla che tutto funzioni in modo corretto e garantisce il giusto livello di riservatezza.

I servizi possono essere attivati a diversi livelli che ne definiscono la tipologia:

- **Pubblici:** servizi disponibili a tutti anche senza autenticazione (esempio: consultazione atti, amministrazione trasparente, etc.).
- **Solo utenti registrati:** servizi abilitati ad utenti nello stato di "attivo" (esempio: newsletter, sistemi di presentazione pratiche online).
- **Solo utenti registrati e confermati:** servizi abilitati ad utenti nello stato "attivo" e "confermato" (esempio: consultazione stato delle proprie pratiche, demografia).
- **Solo utenti registrati e abilitati al servizio:** per accedere a questo servizio l'utente deve essere espressamente collegato al servizio (esempio: posizioni contributive che necessitano verifiche preventive).
- **Servizio nascosto, solo per utenti abilitati:** servizi per categorie particolari di utenti o che devono essere associati al servizio dall'amministratore. Questi servizi non compaiono fra la lista di quelli disponibili, ma solo agli utenti specificamente abilitati (ad esempio: ordini del giorno online per consiglieri).

Il sistema, infine, interagisce con il **sistema di notifica automatica** (Messenger):

- consentendo la conferma dell'indirizzo di contatto email o sms;
- notificando all'Ente le richieste dei cittadini;
- notificando ai cittadini i cambiamenti di stato e l'avvenuta attivazione dei servizi.

ASPETTI FUNZIONALI DEL PRODOTTO

Per l'operatore: "massimo controllo con il minimo sforzo"

Come illustrato in precedenza il sistema si "autogestisce" in molti aspetti, non richiedendo la costante attività da parte dell'operatore. Inoltre, in tutte le comunicazioni, sono presenti dei link utilizzando i quali è possibile gestire direttamente le richieste nella sezione di amministrazione.

L'attivazione di un servizio, ad esempio, che avverrà in massima sicurezza, potrà utilizzare una modalità completamente automatica oppure una semplice attivazione da parte dell'operatore, con un unico "clic".

Per il cittadino: "massima semplicità"

Il cittadino potrà utilizzare alcuni servizi in modalità *anonima* (ossia senza autenticazione), altri in modalità *riservata* (ovvero, dopo aver effettuato l'accesso alla propria sezione privata).

Nella modalità *anonima* il cittadino potrà:

- navigare in tutti i servizi pubblici (albo pretorio, amministrazione trasparente, etc.);
- effettuare la registrazione, seguendo poi i relativi step (conferma account mediante email o sms);
- procedere con l'autenticazione, scegliendo la modalità che preferisce fra quelle offerte dall'Ente (login e password, CNS, CIE, etc.).

Una volta *autenticato* il cittadino potrà:

- richiedere l'attivazione dei servizi disponibili: alcuni saranno immediatamente attivi altri necessiteranno di un intervento da parte dell'Ente;
- accedere a tutti i servizi attivati;
- modificare i propri dati (inseriti in pubblicazione).

Sono inoltre presenti le funzioni di recupero del nome utente e password.