

MANUALE BUILDER

VERIFICHE E APPROVAZIONI

VERSIONE	REDAZIONE		CONTROLLO APPROVAZIONE		AUTORIZZAZIONE EMISSIONE	
	NOME	DATA	NOME	DATA	NOME	DATA
01	Irene Zablotna	09/02/2022	A.Deiro	09/02/2022	Carzedda	31/12/2022
02	Irene Zablotna	03/02/2023	A.Deiro	03/02/2023	Carzedda	03/02/2023
03	S. Casciano	23/01/2024	A.Deiro	23/01/2024	Carzedda	23/01/2024

STATO DELLE VARIAZIONI

VERSIONE	PARAGRAFO O PAGINA	DESCRIZIONE DELLA VARIAZIONE
01	Tutto il documento	Prima stesura
02	Tutto il documento	Revisione accesso all'assistenza
03	Tutto il documento	Revisione sulle immagini del documento

INDICE

1	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2	GLOSSARIO.....	3
3	ACCESSO E PROFILAZIONE	3
4	FUNZIONALITA' BO GESTIONE ISTANZE.....	4
4.1	ISTANZE	4
4.2	COMPILA	7
4.3	MESSAGGI	8
4.4	CERCA	8
4.5	ESPORTA	9
4.6	MODULI	10
4.7	INFO REPLACE.....	19
5	UTENTI	21
6	ASSISTENZA	23
6.1	CLIENTI CHE UTILIZZANO LA PIATTAFORMA APPLICATIVA MOON	23
6.2	CLIENTI CHE UTILIZZANO IL SERVIZIO SAAS MOON	24
7	DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	25
7.1	ESTRAZIONE DEI DATI	25
7.2	TRASMISSIONE DEI FILE	25
7.3	RICEZIONE CONFERMA ED ELIMINAZIONE.....	26

1 Scopo del documento

Il documento si pone l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni necessarie a svolgere le attività di gestione istanze da parte dell'operatore Back Office.

2 Glossario

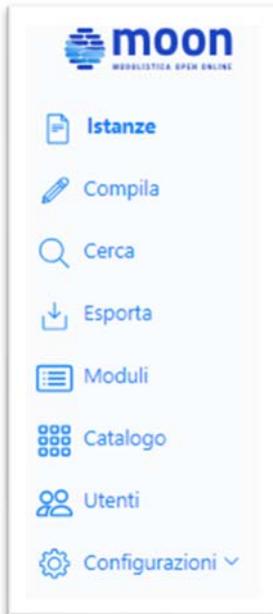
BO	Applicazione di backoffice, ossia l'applicazione che consente di gestire le istanze, i moduli ed in generale le configurazioni della piattaforma MOON
FO	Applicazione che consente la compilazione dell'istanza di un modulo e l'invio della stessa
Utente FO	Utente che compila e invia l'istanza
Utente BO	Utente abilitato e autenticato che gestisce le istanze secondo il workflow, crea e modifica i moduli ed esegue le configurazioni dei attributi dei moduli. Se abilitato può anche configurare le abilitazioni di altri utenti BO.
Modulo	La parte di interfaccia utente di un'applicazione web che consente all'utente client di inserire e inviare al web server/application server uno o più dati liberamente digitati dall'utente sulla tastiera attraverso l'uso di componenti grafici sull'interfaccia stessa; E' l'equivalente di una "scheda da compilare" per l'inserimento di dati.
Istanza	Un insieme di dati inviati dall'utente al server in seguito alla compilazione del modulo

3 Accesso e profilazione

L'accesso richiede l'autenticazione, la cui modalità varia a seconda della tipologia dell'utente (username + password oppure username+ password + PIN oppure certificato digitale)

Effettuata l'autenticazione, si accede alla Home Page del servizio, dove sono presenti le seguenti voci menù che permettono di accedere alle singole funzionalità:

- Istanze
- Compila
- Messaggi
- Cerca
- Esporta
- Moduli
- Catalogo
- Utenti
- Configurazioni



La visibilità e l'utilizzo delle singole voci dipende dalle abilitazioni assegnate a ciascun utente.

Tali abilitazioni sono configurate nell'ambito dell'ente e dell'area di appartenenza.

L'operatore ha la possibilità di verificare la tipologia della propria abilitazione cliccando sull'icona nell'angolo destro in alto e successivamente selezionando "il tuo profilo". (Fig. 1^a)

Fig. 1^a

4 FUNZIONALITA' BO GESTIONE ISTANZE

4.1 Istanze



Fig.1

4.1.1 Ricerca istanze

Permette all'operatore di accedere alle istanze di moduli destinati all'ente dell'operatore.

Per ricercare l'istanza da gestire l'utente BO deve selezionare il modulo dal menu a tendina (bottonone "seleziona un modulo" (Fig.1). Come filtro di ricerca occorre inserire l'oggetto del modulo (es. cambio residenza).

Successivamente si rende disponibile un'ulteriore filtro di ricerca tramite il Codice Fiscale (Fig.2)



Fig.2

E' possibile ricercare le istanze selezionando tra i seguenti tab disponibili: **“Pervenute”**, **“In bozza”**, **“In lavorazione”**, **“Da completare”**.

La selezione **“Pervenute”** presenta un elenco di istanze inviate dal FO.

La selezione **“In bozza”** restituisce un elenco delle istanze in stato bozza (non ancora inviate alla PA).

“In lavorazione” mostra le istanze prese in carico da un'operatore BO e consente il completamento della loro gestione da parte tutti gli operatori BO in base al workflow associato al modulo.

“Da completare” (visibile agli operatori abilitati) contiene una lista di istanze per le quali è stata effettuata la gestione per conto FO (compilazione e invio) da BO.

4.1.2 Presa in carico e lavorazione istanza

Selezione **“Pervenute”**

Le icone presenti nella colonna **“Operazioni”** (Fig.2) consentono di visualizzare il contenuto di un'istanza oppure di scegliere il tipo di lavorazione da effettuare. Per procedere alla scelta dell'operazione occorre posare il puntatore del mouse sopra l'icona che rappresenta la lavorazione. Comparirà un tooltip con la descrizione dell'attività.



Fig.3

All'interno della pagina che si aprirà, l'utente BO ha la possibilità di eseguire le seguenti azioni (Fig.4, riquadro1):

- visualizzare i dati identificativi e dettaglio istanza
- scaricare PDF istanza
- scaricare dati istanza in formato JSON

Consultare le seguenti sezioni (Fig.4, riquadro2) :

- storico lavorazione
- allegati

- comunicazioni email inviate
- ritornare all'elenco istanze (pagina precedente)

Nella sezione “Prossimo passo” è possibile agire sul processo di gestione, eseguendo quelle che sono le azioni configurate sul sistema in base allo stato in cui si trova l’istanza da gestire.

Le azioni possibili variano a seconda del modulo selezionato e del processo previsto (Fig.4, riquadro3)



Fig.4

Selezione “In bozza”

La selezione rende visibile la lista delle istanze salvate dall’utente FO in stato bozza.

E’ possibile effettuare la ricerca dettagliata tramite il codice fiscale.

Cliccando sull’icona “modifica” (Fig.5) si accede al contenuto dell’istanza con la possibilità di effettuare modifiche (se si dispone dell’abilitazione necessaria).

Tale possibilità può essere utilizzata da BO per la gestione delle eccezioni (impossibilità di completare la compilazione ed effettuare invio istanza da FO).



Fig.5

Selezione “In lavorazione”.

Questa selezione rende disponibile la lista delle istanze prese in carico dagli operatori BO. (Fig.6)

Selezione un modulo: DICHIARAZIONE IMU (TRIB_DICH_IMU) Filtra per codice fiscale

Pervenute In bozza **In lavorazione**

Istanze in lavorazione: 50

	Dichiarante	Nome	Numero istanza	Data invio	Stato attuale	In carico a	Operazioni
1	AAAAAA00B77B000F	Demo 20	TRIB_DICH_IMU.66947141	25/10/2021 15:31	APPROVATA	C.DEMO	 
2	AAAAAA00B77B000F	Demo 20	TRIB_DICH_IMU.42096410	14/10/2021 17:46	IN ISTRUTTORIA	C.DEMO	 
3	AAAAAA00B77B000F	Demo 20	TRIB_DICH_IMU.16129854	13/10/2021 10:09	IN LAVORAZIONE	C.DEMO	 
4	AAAAAA00A11K0005	Demo 30	TRIB_DICH_IMU.99485071	13/10/2021 09:19	IN ISTRUTTORIA	C.DEMO	 
5	AAAAAA00B77B000F	Demo 20	TRIB_DICH_IMU.45233045	01/10/2021 10:19	IN ISTRUTTORIA	C.DEMO	 

Fig.6

Su questa pagina l'operatore visualizza: (Fig.6)

- il numero totale delle istanze in lavorazione
- i dati del dichiarante
- il nome dell'operatore che ha preso in carico l'istanza
- il numero dell'istanza, la data dell'invio
- lo stato attuale del workflow
- il nome dell'operatore che attualmente ha in carico l'istanza
- la possibilità di:
 - visualizzare il contenuto dell'istanza
 - effettuare operazioni previste dal workflow

Da completare

Permette di effettuare l'invio delle istanze (su richiesta e autorizzazione FO in casi eccezionali).
A questa selezione possono accedere gli operatori abilitati.

4.2 Compila

Accesso alla sezione è possibile per gli utenti abilitati alla compilazione e invio istanza per conto utente FO (previa autorizzazione e in casi eccezionali e configurazione dell'attributo modulo "Compila BO").

All'interno della pagina sono visibili aree tematiche con i relativi moduli, per i quali è possibile procedere alla compilazione. Per scegliere il modulo da compilare occorre cliccare su "Elenco Moduli" (Fig. 7). Una volta selezionato il modulo, è richiesto l'inserimento dei dati identificativi del dichiarante, solitamente codice fiscale, successivamente è possibile procedere alla compilazione dell'istanza.

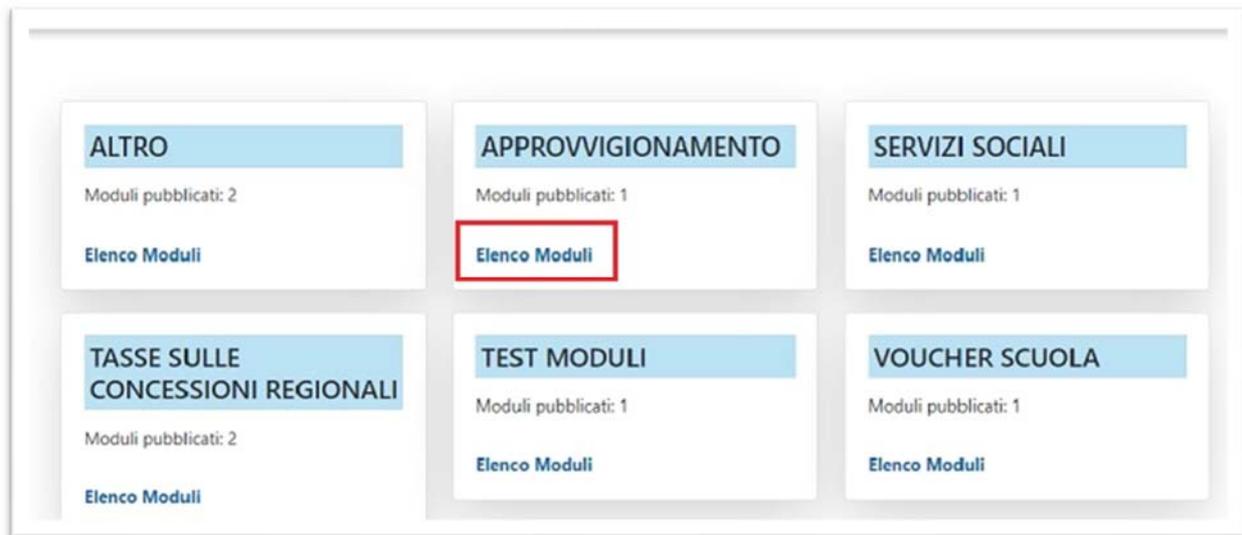


Fig.7

4.3 Messaggi

Al momento la sezione è in stato N/D.

Sarà dedicata alle richieste di informazioni da parte degli utenti compilanti che accedono dal FO.

4.4 Cerca

Questa sezione permette di effettuare la ricerca avanzata delle istanze tramite una serie di parametri configurabili negli appositi campi del form. (Fig.8)

Sono disponibili i seguenti campi di ricerca:

- tipologia del modulo
- numero istanza
- numero protocollo
- cognome dichiarante
- nome dichiarante
- Codice fiscale dichiarante
- Stato del workflow
- arco temporale



Fig.8

Dopo avere effettuato la ricerca è possibile prendere in carico l'istanza cliccando sull'apposita icona (Fig.3)

4.5 Esporta

La sezione permette di ricercare dati relativi alle istanze presenti nel database e filtrandoli tramite i criteri di ricerca disponibili, esportare successivamente su un file csv.

Inizialmente la pagina rende disponibili i seguenti campi di ricerca:

- selezione della tipologia del modulo
- stato del workflow (è possibile selezionare i campi singoli, multipli o tutti)
- l'arco temporale

una volta effettuata la scelta, premendo il bottone “Filtra campi” si rende disponibile un'ulteriore possibilità di filtrare i risultati tramite i campi generali dell'istanza (es. data invio, codice istanza ecc.) e tramite i campi specifici (i singoli campi del modulo specifico). (Fig. 9)

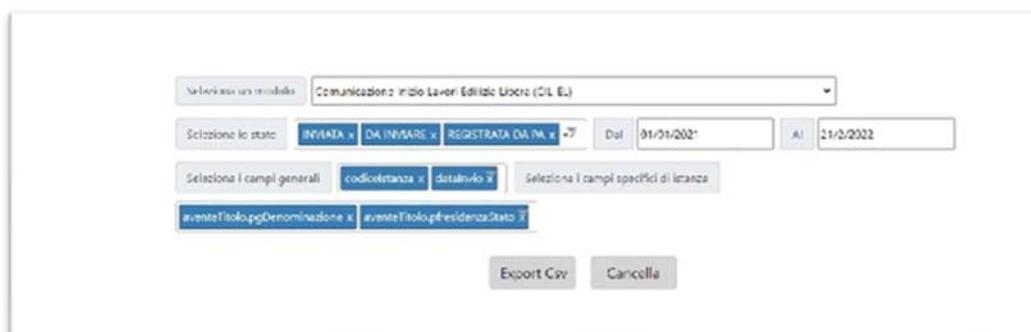
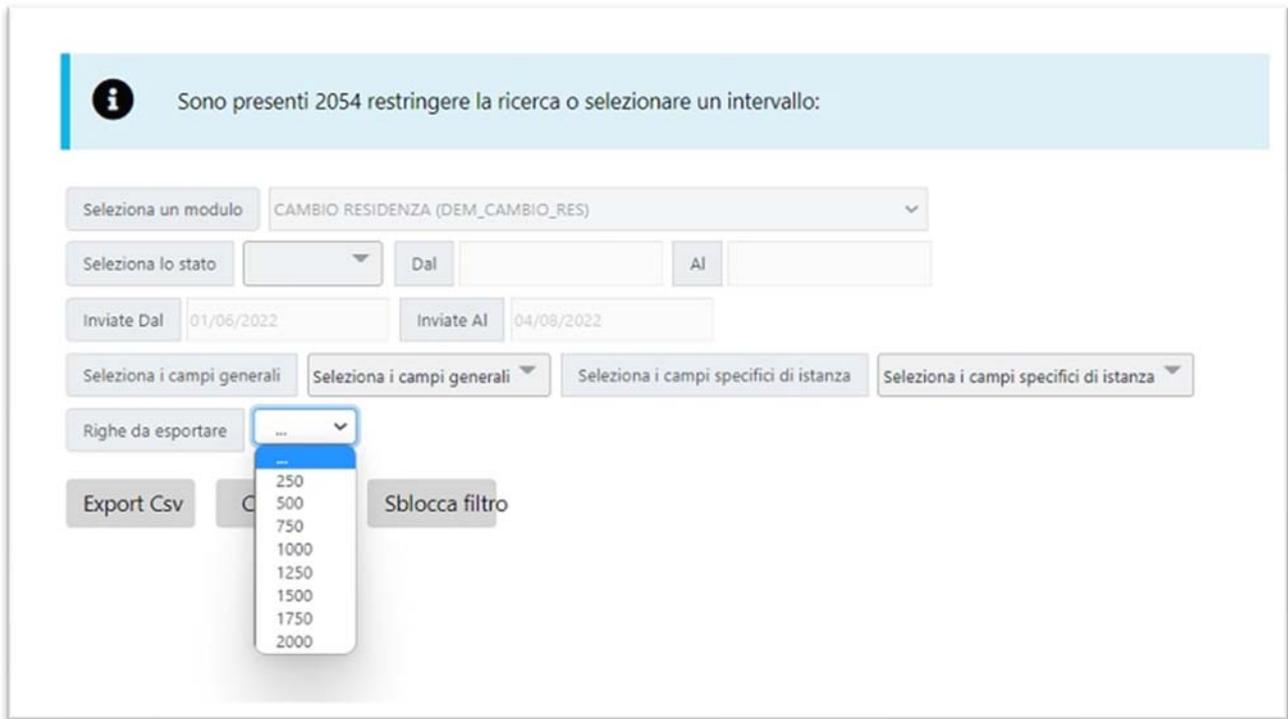


Fig.9

Quando il numero di istanze da esportare è elevato, viene richiesto di selezionare l'intervallo (indicare quanti record deve contenere il file).



The screenshot shows a web interface with a light blue header bar containing an information icon and the text "Sono presenti 2054 restringere la ricerca o selezionare un intervallo:". Below this, there are several form elements: a dropdown menu for "Seleziona un modulo" with "CAMBIO RESIDENZA (DEM_CAMBIO_RES)" selected; a "Seleziona lo stato" dropdown; "Dal" and "Al" date input fields; "Inviare Dal" and "Inviare Al" buttons with dates "01/06/2022" and "04/08/2022" respectively; two "Seleziona i campi generali" dropdowns; two "Seleziona i campi specifici di istanza" dropdowns; an "Export Csv" button; an "Sblocca filtro" button; and a "Righe da esportare" dropdown menu which is open, showing a list of values: 250, 500, 750, 1000, 1250, 1500, 1750, and 2000.

4.6 Moduli

4.6.1 Panoramica

L'accesso alla sezione "Moduli" è permesso agli operatori BO con l'abilitazione: OP_ADV e OP_ADM
Effettuato l'accesso, l'utente BO visualizza l'elenco di tutti i moduli abilitati.
(Fig.10)

Elenco

Applica filtro per oggetto modulo

[+ Nuovo Modulo](#)

Modulo	Descrizione	Versione	Stato	Operazioni
Nomina Mobility Manager	Modello per la trasmissione alla Città metropolitana di Torino del nominativo dei Mobility Manager incaricati dalle amministrazioni comunali, dalle aziende e da altri enti sul territorio.	1.0.0	PUB	
LAP DLDR C02	Test Cognome Ncme Email	1.0.0	PUB	
ASSISTENZA SPECIALISTICA SCUOLA DI SECONDO GRADO	RICHIESTE DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ISTITUTI STATALI SECONDARI DI SECONDO GRADO	1.0.0	PUB	
SITI DISMISSE HYDROGEN VALLEY	Censimento siti dismessi a interesse a candidarsi all'eventuale finanziamento di progetti "Hydrogen Valleys" nell'ambito del PNRR - misura M2C2 - investimento 3.1. "Produzione di idrogeno in aree industriali dismesse"	1.0.0	PUB	
TEST NUOVO MODULO	TEST NUOVO MODULO	1.0.1	INIT	
Modulo di test	Test creazione modulo	1.0.0	PUB	
ESTATE RAGAZZI 2022	Preiscrizione ad Estate Ragazzi 2022	1.0.0	PUB	
RICHIESTA ATTIVITA' ESPERTO TASK FORCE REGIONALE	RICHIESTA ATTIVITA' ESPERTO TASK FORCE REGIONALE	1.0.0	PUB	
S.P. 04/22	AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA PER TITOLI ED ESAMI PER LA COPERTURA A TEMPO INDETERMINATO DI N. 2 POSTI DI DIRIGENTE AREA SOCIALE CON RISERVA DI POSTI ALLE/DIPENDENTI DELLA CITTÀ (S.P. N. 04/22)	1.0.0	PUB	

Fig.10

E' possibile eseguire la ricerca del modulo tramite il filtro selezionando il nome del modulo.

Nelle colonne dell'elenco moduli è possibile visualizzare per ogni modulo:

- il titolo del modulo
- descrizione del modulo
- versione
- stato
- possibili operazioni
 - cambio stato modulo
 - nuova versione
 - dettaglio modulo
 - modifica modulo

4.6.2 Cambio stato modulo

Nella sezione cambio stato modulo è possibile assegnare un nuovo stato al modulo selezionandone uno dal menu a tendina.

Espandendo il menu "Storico stati" si rendono visibili tutti tutti gli stati modulo precedenti:

4.6.4 Dettaglio modulo

La schermata del dettaglio modulo contiene la panoramica di tutte proprietà e attributi del modulo con la possibilità di modificarli (operatori abilitati).

Modulo DEM_CAMBIO_RES Edit Dati Generali

Dati Generali

Versioni

Attributi

Email

Notificatore

Protocollo

WF Cosmo

WF Azione

Estrai Dich.

CRM

EPAY

Info Replace

API

Utenti

Cambio residenza (DEM_CAMBIO_RES) [73]
Cambio residenza immigrazione a Torino

Codice Istanze: codice del modulo_versione_anno di creazione istanza_progressivo assoluto [1]
Tipo Modulo: WIZ
Categoria: SERVIZI DEMOGRAFICI [2]
Portali: moon-torinofacile.patrim.csi.it [2], moon-rupar.patrim.csi.it [9], moon-ru.patrim.csi.it [7]
Processo: GESTIONE CAMBIO DI RESIDENZA (COTO_RESID) [6]

Versioni	Dt. Agg	Attore Agg.	Stato	Dt. Inizio Validità	Operazione
2.0.0	31/01/2022 10:17:37	ALBERTO DEIRO	PUB	09/06/2021 22:49:00	↺ ↻
1.0.0	06/08/2021 17:26:52	ALBERTO DEIRO	RIT	17/07/2020 00:00:00	↺ ↻

🏠

Fig.11

Dettaglio modulo - dati generali

In questa sezione oltre a visualizzare i dati generali relativi all'istanza è possibile effettuare editing dei campi relativi ai dati generali, cliccando sul bottone in'alto a destra " Edit dati generali". (Fig.12)

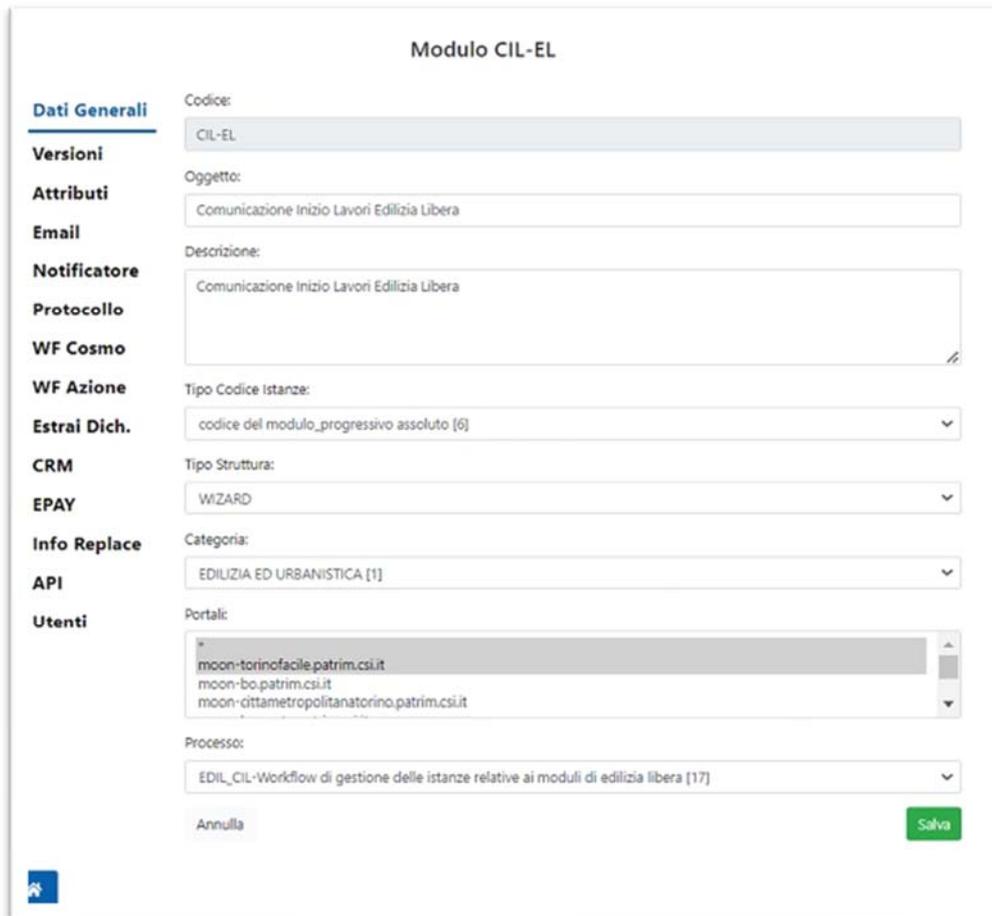


Fig.12

I parametri che è possibile editare sono:

- codice del modulo
- oggetto del modulo
- descrizione del modulo
- tipologia del codice identificativo che viene assegnato all'istanza
- struttura (form oppure wizard)
- categoria di appartenenza
- portale dove il modulo è accessibile
- tipo di workflow associato al modulo

4.6.4.1 Dettaglio modulo - versioni

Questa sezione consente di visualizzare tutte le versioni del modulo con i relativi dati per ogni versione:

- numero della versione
- data ultimo aggiornamento
- attore ultimo aggiornamento
- stato del modulo
- data inizio validità
- data fine validità

per ogni versione c'è la possibilità di cambiare lo stato e di modificare il modulo. (Fig.13)

Modulo DEM_CAMBIO_RES

Versione	Dt Ultimo Aggiornamento	Attore Ultimo Aggiornamento	Stato	Dt Inizio Validita	Dt Fine Validita	Operazione
▶ 2.0.1	31/01/2022 12:43:12	DRELR69T20E379V	PUB	31/01/2022 12:47:43		 
▶ 2.0.0	26/07/2021 16:41:28	AAAAA00A115000A	RIT	31/01/2022 12:47:43		 
▶ 1.0.0	17/02/2021 17:28:47	ADMIN	SOSP	21/09/2021 22:19:59		 

Fig.13

4.6.4.2 Dettaglio modulo - attributi

La sezione "Attributi" consente di visualizzare e di cambiare impostazione (tasto "Edit Attributi" in alto a destra) dei seguenti attributi del modulo:

- Init obbligatoria (S/N)
quando impostato su "SI" significa che i campi relativi ai dati dell'utente devono essere popolati con i valori e con dei valori acquisiti dall'autenticazione
- Init Class
nel caso della Init obbligatoria "SI" occorre indicare la classe che gestisce l'inizializzazione al livello del codice.
Es. "it.csi.moon.moonsrv.business.service.impl.initializer.regp.DefaultAuthGaspRegioneInitializer"
richiama il metodo della classe DefaultAuthGaspRegioneInitializer.
- Conto Terzi
Nel caso sia consentita la compilazione dell'istanza da parte dei soggetti terzi diversi dal richiedente, occorre specificare in questo campo il valore dell'attributo che verrà richiesto per iniziare la compilazione. (es. CONTO_TERZI_CF: dopo avere selezionato compilazione per conto terzi, compare un pop-up dove viene richiesto l'inserimento del Codice Fiscale del richiedente)
(Fig.14 e 15)

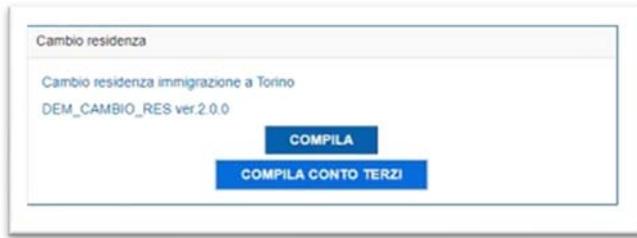


Fig.14

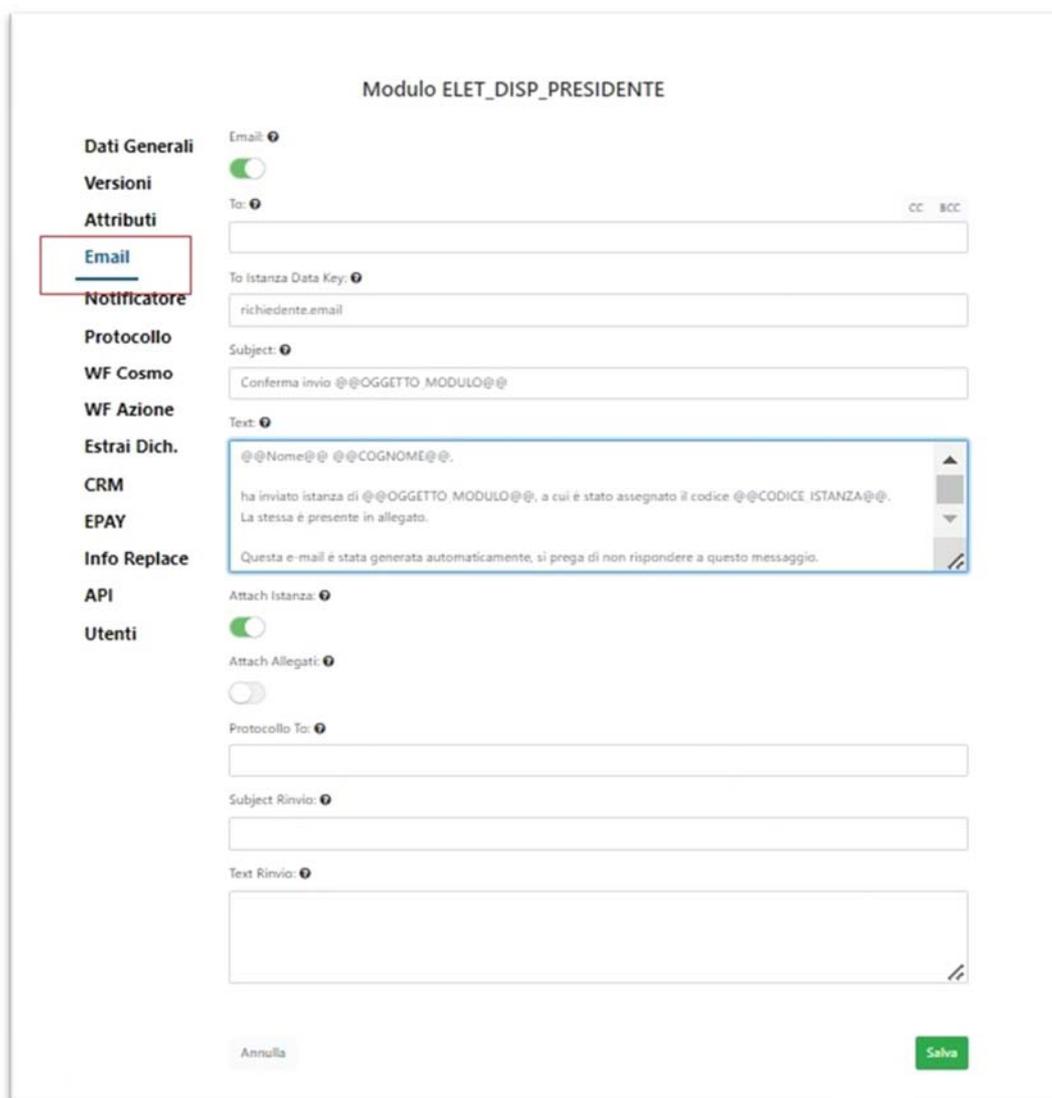


Fig.15

- **compila BO**
Nel caso sia consentita la compilazione dell'istanza da parte del BO bisogna specificare quale valore verrà richiesto nel pop-up iniziale (es. CF - verrà richiesto il Codice Fiscale del richiedente).
- **Auto Save Istanze**
Può essere impostato su "SI" nel caso si voglia permettere il salvataggio automatico del contenuto inserito dall'utente. Funzionalità utile nel caso dei moduli tipo Wizard.
- **Univocità**
Abilità il controllo dell'univocità delle istanze (la stessa istanza non può essere inviata 2 volte dal richiedente).
- **Campi univocità**
Campo/campi che permettono di formare la chiave univoca (es. Codice Fiscale).
- **Messaggio univocità**
impostazione del messaggio che compare all'utente se tenta di inviare di nuovo un'istanza con vincolo di univocità.
- **Stampa PDF Modulistica**
Attributo da non abilitare nel caso di moduli pubblicati su MoonFO in quanto è prevista la stampa PDF automatica.
- **Tipo Filter BO**
Nel caso di moduli multi ente consente di impostare il filtro relativo all'ente inserendo il relativo valore.
Es: "showComune".
Per completare la configurazione del filtro si rimanda al documento di riferimento " Configurazione filtro BO".
- **Force stampa dinamica**
Prevede la possibilità di impostare la stampa dinamica laddove è configurata la stampa specifica.
I moduli MoonFo prevedono di default la stampa dinamica.
- **Abilita modifica istanza inviata**
permette di modificare (da parte di un'utente BO abilitato) un'istanza inviata da FO
- **Abilita click sui tab FormIO (attivabile nel caso di un form Wizard)**
Consente all'utente FO di compilare i tab in ordine **non sequenziale**, ma cliccando sui singoli tab a scelta. Abilitando quest'attributo si crea però il rischio che l'utente non compili tutti i tab del modulo.

4.6.4.3 Dettaglio modulo - email

Consente di configurare i parametri relativi all'email di conferma dell'avvenuto invio istanza.
La comunicazione viene ricevuta dall'utente FO nel caso dei moduli che prevedono tale opzione. (Fig. 16)



Modulo ELET_DISP_PRESIDENTE

Dati Generali
Versioni
Attributi
Email
Notificatore
Protocollo
WF Cosmo
WF Azione
Estrai Dich.
CRM
EPAY
Info Replace
API
Utenti

Email

To CC BCC

To Istanza Data Key:

richiedente.email

Subject:

Conferma invio @@OGGETTO MODULO@

Text:

@@Nome@@ @@COGNOME@@.

ha inviato istanza di @@OGGETTO MODULO@@, a cui è stato assegnato il codice @@CODICE ISTANZA@@.

La stessa è presente in allegato.

Questa e-mail è stata generata automaticamente, si prega di non rispondere a questo messaggio.

Attach Istanza:

Attach Allegati:

Protocollo To:

Subject Rinvio:

Text Rinvio:

Annulla

Fig.16

Per abilitare l'invio mail occorre attivare il campo "email" spostando il cursore verso destra.
Successivamente si procede alla configurazione dei parametri disponibili:

- To (Cc, Bcc)
Prevede la possibilità di impostare un destinatario fisso della email (oltre all'Utente FO che riceve la comunicazione)
- To Istanza Data Key
Imposta in modo dinamico l'indirizzo del destinatario in base al nome del campo dell'istanza (es. "richiedente.email" - campo "email" del tab "Richiedente")

- **Subject**
Consente di impostare l'oggetto della email utilizzando i **placeholder previsti nella sezione Info Replace**.
es.
parametro "Subject" = Conferma invio @@OGGETTO_MODULO@@
Per il modulo "ELET_DISP_PRESIDENTE" con l'**oggetto del modulo** " Disponibilità per incarico PRESIDENTE DI SEGGIO"
l'utente visualizza nell'oggetto della mail : "Conferma invio Disponibilità per incarico PRESIDENTE DI SEGGIO"

- **Text**
Permette di impostare il testo della comunicazione all'utente inserendo valori in modo dinamico (es. nome e cognome). Questi valori vengono prelevati dai campi dell'istanza e per impostarli occorre utilizzare i placeholder della sezione Info Replace.
esempio impostazione:

@@Nome@@ @@COGNOME@@,

ha inviato istanza di @@OGGETTO_MODULO@@, a cui è stato assegnato il codice
@@CODICE_ISTANZA@@.
La stessa è presente in allegato.

Questa e-mail è stata generata automaticamente, si prega di non rispondere a questo messaggio.

- **Attach Istanza**
Quando impostato su "SI" il PDF dell'istanza viene inviato in allegato alla mail
- **Attach Allegati**
Quando impostato su "SI" gli allegati inseriti nell'istanza vengono inviati in allegato alla mail
- **Protocollo TO**
Si tratta di una mail che viene inviata separatamente dalla mail principale all'indirizzo email dell'Ente interessato, dedicato alla protocollazione.
- **Subject Rinvio**
Prevede la possibilità di impostare l'oggetto della mail di rinvio diverso dall'oggetto della prima mail inviata. E' possibile utilizzare i **placeholder della sezione Info Replace**.
- **Text Rinvio**
Prevede la possibilità di impostare il testo della mail di rinvio diverso dal testo della prima mail inviata.

4.7 Info replace

Info Replace è un elenco di placeholder da utilizzare nelle configurazioni di Email, WFCosmo e CRM).

L'utilizzo dei placeholder consente di impostare i contenuti dinamici, ovvero quelli che cambiano a seconda dei dati inseriti nei campi del form dell'istanza.

Esempio: quando il modulo contiene i campi "nome" e "cognome" i valori di questi campi variano in ogni istanza compilata.

Se si vuole inviare all'utente la mail che contiene il suo nome e cognome (es. Gentile sig. Mario Rossi), bisogna configurare adeguatamente il testo della comunicazione, inserendo i placeholder indicati:

Gentile sig. @@NOME@@ @@COGNOME@@.

A questo punto i valori "nome" e "cognome" verranno estratti dall'istanza e inseriti nel testo in sostituzione dei placeholder.

Nella sezione Info Replace troviamo diversi gruppi dei placeholder disponibili.

- **Utente**

questo gruppo contiene i seguenti placeholder:

@@CODICE_FISCALE@@	codice fiscale dichiarante
@@Cognome@@	cognome dichiarante minuscolo
@@Nome@@	nome dichiarante minuscolo
@@COGNOME@@	cognome dichiarante maiuscolo
@@NOME@@	nome dichiarante maiuscolo
@@ATTORE_INS@@	codice fiscale XXXXX

- **Operatore Conto Terzi**

permette di estrarre i dati dell'operatore che compila per conto terzi (es. CAF, familiari ecc)

@@ATTORE_INS_CONTO_TERZI@@	codice fiscale di chi accede alla piattaforma per compilare conto terzi
@@Cognome_CONTO_TERZI@@	cognome minuscolo di chi compila per conto terzi
@@Nome_CONTO_TERZI@@	nome minuscolo di chi compila per conto terzi
@@COGNOME_CONTO_TERZI@@	cognome maiuscolo di chi compila per conto terzi
@@NOME_CONTO_TERZI@@	nome maiuscolo di chi compila per conto terzi

- **Ente**

contiene i placeholder relativi all'ente di appartenenza dell'istanza

@@ID_ENTE@@	identificativo univoco numerico dell'ente (2 per il Comune di Torino)
@@CODICE_ENTE@@	codice univoco numerico dell'ente (es. 001272 per il Comune di Torino)
@@NOME_ENTE@@	nome dell'ente (es. Villadossola) per il Comune di Villadossola
@@DESCRIZIONE_ENTE@@	es. Comune di Villadossola
@@LOGO_ENTE@@	logo dell'ente (ove presente)

`@@CODICE_IPA_ENTE@@` codice IPA dell'ente (ove presente)

- **Area**

questo gruppo estrae i dati relativi all'area presso l'ente

`@@CODICE_AREA@@` il codice dell'area presso l'ente (es. EDIL_PRIV)

`@@NOME_AREA@@` il nome dell'area per esteso (Ufficio comunale Edilizia privata)

- **Modulo**

raggruppa i dati relativi al modulo che possono essere utilizzati nella configurazione

<code>@@ID_MODULO@@</code>	identificativo univoco del modulo
<code>@@CODICE_MODULO@@</code>	codice del modulo (es. TRIB_DICH_IMU)
<code>@@ID_MODULO_VERSIONE@@</code>	identificativo univoco della versione del modulo (es. per il modulo con id 21 e codice DEM_CAMBIO_RES la versione 1.0.0 ha l'id 21, la 2.0.0 ha id versione 115 e la 2.0.1 id versione 147)
<code>@@VERSIONE_MODULO@@</code>	riporta la versione attualmente utilizzata del modulo (es. 1.0.1)
<code>@@OGGETTO_MODULO@@</code>	oggetto del modulo (es. per DEM_CAMBIO_RES l'oggetto del modulo è CAMBIO RESIDENZA)
<code>@@DESCRIZIONE_MODULO@@</code>	descrizione del moduli (es. per DEM_CAMBIO_RES l'oggetto del modulo è : "Cambio residenza da altro Comune o dall'estero")

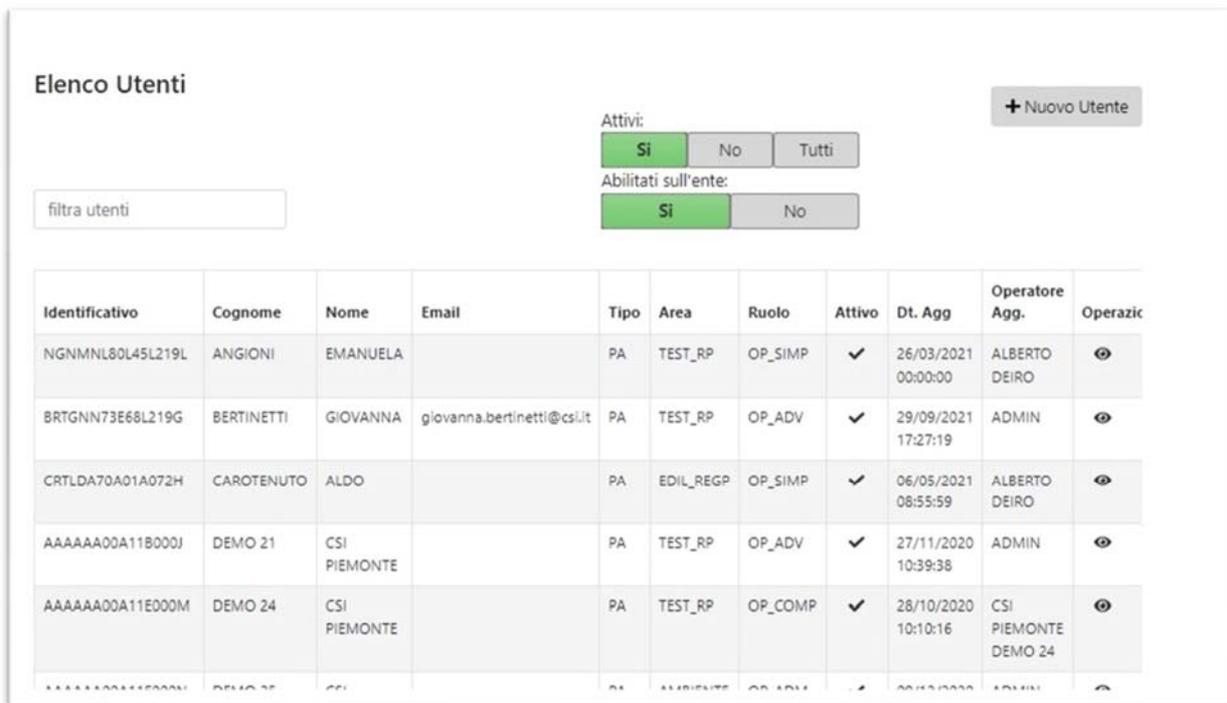
- **Istanza**

si tratta di dati identificativi dell'istanza

`@@ID_ISTANZA@@` identificativo univoco dell'istanza

`@@CODICE_ISTANZA@@` codice univoco dell'istanza (es. DEM_CAMBIO_RES.21403645)

5 Utenti



Elenco Utenti

Attivi:

Abilitati sull'ente:

+ Nuovo Utente

filtra utenti

Identificativo	Cognome	Nome	Email	Tipo	Area	Ruolo	Attivo	Dt. Agg	Operatore Agg.	Operazic
NGNMNL80L45L219L	ANGIONI	EMANUELA		PA	TEST_RP	OP_SIMP	✓	26/03/2021 00:00:00	ALBERTO DEIRO	👁
BRTGNN73E68L219G	BERTINETTI	GIOVANNA	giovanna.bertinetti@csi.it	PA	TEST_RP	OP_ADV	✓	29/09/2021 17:27:19	ADMIN	👁
CRTLDA70A01A072H	CAROTENUTO	ALDO		PA	EDIL_REGP	OP_SIMP	✓	06/05/2021 08:55:59	ALBERTO DEIRO	👁
AAAAAA00A11B000J	DEMO 21	CSI PIEMONTE		PA	TEST_RP	OP_ADV	✓	27/11/2020 10:39:38	ADMIN	👁
AAAAAA00A11E000M	DEMO 24	CSI PIEMONTE		PA	TEST_RP	OP_COMP	✓	28/10/2020 10:10:16	CSI PIEMONTE DEMO 24	👁

Questa sezione è dedicata alla gestione e configurazione degli utenti del BO.

La schermata principale (Fig. 18) presenta l'elenco di tutti gli utenti BO facenti parte dell'ente.

Da questa schermata è possibile effettuare le seguenti azioni per visualizzare e configurare le abilitazioni degli operatori:

- visualizzare l'elenco completo
- effettuare la ricerca di un operatore
- filtrare i dati visualizzati
- visualizzare dettaglio utente
- gestire dati e abilitazioni del singolo operatore BO
- inserire un nuovo utente

Per visualizzare l'elenco utenti occorre cliccare il tab "Utenti" disponibile per operatori abilitati.

La pagina presenta in automatico un'elenco di tutti gli operatori BO in stato attivo e attivi sull'ente.

E' possibile diversificare la ricerca, applicando i filtri disponibili nella parte alta della pagina (Fig. 19).



Fig.19

Il campo "filtra utenti" consente di effettuare la ricerca operatore/i inserendo i seguenti valori (interi o parziali):

- identificativo
- cognome
- nome
- area

E' presente inoltre un filtro generico dove è possibile filtrare gli utenti attivi, non attivi, oppure tutti. Il secondo filtro consente la ricerca degli utenti BO attivi o non attivi sull'ente.

E' possibile utilizzare insieme i due filtri (ricerca degli operatori attivi e ricerca operatori abilitati sull'ente).

 Per ulteriori verifiche e configurazioni operatori BO occorre entrare nel dettaglio operatore, cliccando sull'icona



Fig. 20

Il dettaglio fornisce informazioni sul ruolo dell'utente, area di appartenenza e moduli per la gestione dei quali è abilitato. Fig(20)

Tali dati sono modificabili. Per procedere alla modifica bisogna cliccare sul bottone "Edit dati generali" (Fig. 21)

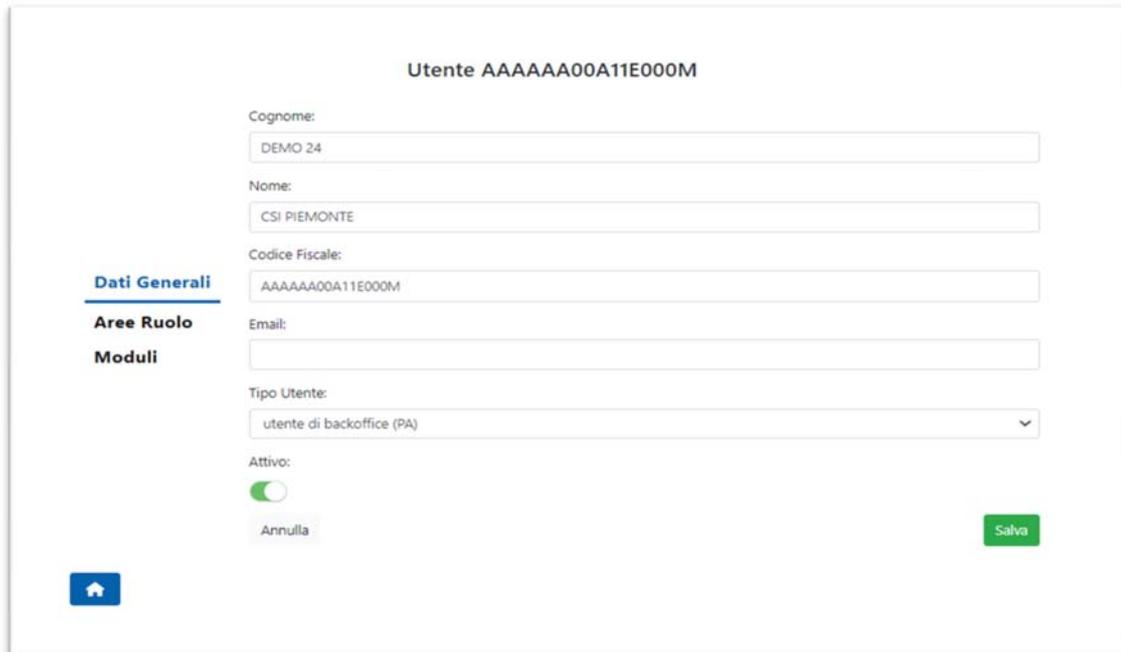


Fig. 21

6 Assistenza

I canali di accesso all'assistenza dipendono dalle relazioni contrattuali instaurate per l'erogazione del servizio.

6.1 Clienti che utilizzano la piattaforma applicativa MOOn

I Clienti che per la piattaforma applicativa MOOn hanno contrattualizzato un servizio di Supporto di secondo livello hanno accesso all'assistenza che comprende le seguenti attività:

- **Assistenza Applicativa:**
 - attività di gestione delle richieste/segnalazioni, pervenute direttamente dagli utenti di BO che necessitano di competenze tecnico-specialistiche di base, articolate in:
 - How to Use - fornisce supporto all'utente nell'utilizzo operativo e funzionale degli applicativi;
 - Informazioni sui servizi erogati.
- **Trattamento ed elaborazione dati**
 - **Correzione dati (request):** individuazione e correzione delle incongruenze sui dati dovute all'operatività dell'utente finale, non recuperabili dallo stesso e non contrastanti con la logica applicativa, sia a livello di singolo dato sia di bonifiche estese.

- **Elaborazione dati (request):** il servizio include le attività volte ad assicurare il governo e la gestione del ciclo di vita dei dati e dei contenuti che vengono utilizzati e alimentano tutti gli applicativi e che non attengono alla gestione operativa degli applicativi stessi; più in dettaglio comprende le attività di rilevazione, archiviazione, estrazione, manipolazione di dati e contenuti in genere.
- **Gestione identità digitale (IAM):** il servizio ha l'obiettivo di garantire tutte le attività finalizzate al rilascio ed alla gestione delle credenziali di accesso di utenti per consentire l'accesso ai servizi. Le attività si possono riassumere in:
 - Verifica credenziali: soddisfa le richieste finalizzate a verificare le credenziali e le profilazioni utente per l'accesso;
 - Gestione profilazione: comprende tutte le attività necessarie al corretto accesso all'applicativo specifico:
 - ✓ disabilitazione agli applicativi;
 - ✓ modifica della profilazione;
 - ✓ gestione di tutte le altre attività legate all'accesso ad un applicativo.

Le attività relative all'assistenza sono svolte secondo l'orario di compresenza:

- lun-gio 9:00-12:30 / 14:30-17:00
- ven 9:00-12:30 / 14:30-16:00

Si ricorda che è escluso il servizio di supporto/assistenza agli utenti privati (cittadini, professionisti, imprese).

6.2 Clienti che utilizzano il servizio SaaS MOON

I clienti che hanno acquistato il servizio SaaS MOON per effettuare segnalazioni relative a:

- servizio per la creazione e profilazione degli utenti
- assistenza (intesa come
 - Assistenza Applicativa
 - Trattamento dati
- segnalazioni di errori

avranno accesso al servizio di assistenza tramite i seguenti canali

Assistenza email	Casella email disponibile 24/7: supporto.moonSaaS@csi.it
Service Portal – SaaS (https://portal.nivolapiemonte.it/)	disponibile 24/7 Presa in carico: Lunedì - Venerdì (giorni lavorativi) 8.00-18.00

I referenti dei Clienti che hanno aderito al servizio SaaS dovranno attenersi alla seguente procedura:

1. in fase di attivazione del servizio, il referente del Cliente dovrà comunicare al referente del servizio quali utenti devono essere dotati di credenziali per l'accesso al <https://portal.nivolapiemonte.it/> per l'inserimento di ticket di assistenza
2. il servizio provvederà ad ottenere e comunicare le credenziali richieste e a comunicarle agli utenti abilitati
3. il referente del Cliente si impegna a comunicare tempestivamente la necessità di disabilitazione di utenti
4. annualmente il referente del Cliente riceverà l'elenco degli utenti abilitati per conferma/modifica delle abilitazioni

Per l'apertura delle segnalazioni attraverso il Service Portal, l'utente dovrà:

- 1) collegarsi al portale al link <https://portal.nivolapiemonte.it/>
- 2) Accedere attraverso le credenziali ricevute
- 3) Accedere alla sezione SaaS del portale
- 4) Selezionare il servizio per il quale intende aprire la segnalazione (MOOn)
- 5) Compilare il form di inserimento alla segnalazione inserendo, con il migliore livello di dettaglio possibile, le informazioni utili all'identificazione del problema e alla sua risoluzione (es. dati utilizzati, messaggi ricevuti etc.)
- 6) Il sistema provvederà a rilasciare un identificativo univoco della segnalazione.

Si ricorda che è escluso il servizio di supporto/assistenza agli utenti privati (cittadini, professionisti, imprese).

7 Disattivazione del servizio

Può richiedere la disattivazione del servizio, previa comunicazione formale al protocollo CSI, solo il referente del Cliente.

Per la disattivazione del servizio vengono messe in atto le seguenti azioni:

- Estrazione dei dati
- Trasmissione dei dati all'ente/cliente
- Attesa conferma avvenuta ricezione
- Eliminazione dei dati dal sistema

7.1 Estrazione dei dati

L'estrazione dal sistema di tutte le informazioni riguardanti le istanze inviate all'ente comporta l'acquisizione dei file pdf, che contengono i dati compilati dagli utenti, unitamente a tutti gli allegati presentati congiuntamente all'invio della domanda o successive integrazioni, oltre ad eventuali documenti restituiti dall'ente agli utenti al termine del procedimento.

7.2 Trasmissione dei file

I file vengono messi a disposizione su apposito server raggiungibile unicamente su canale sicuro, sftp, con accesso basato su abilitazione IP e credenziali dedicate al cliente.

La password con cui sono stati protetti i file viene comunicata al referente di contratto del cliente per telefono o eventualmente per e-mail ma separatamente ad ogni informazione di contorno che possa contestualizzare l'uso della password.

7.3 Ricezione conferma ed eliminazione

È compito del referente del cliente comunicare l'esito positivo del prelievo dei dati dal punto in cui sono stati messi a disposizione (è cura del cliente verificare che i dati e i documenti consegnati siano fruibili).

A seguito della conferma si procede alla eliminazione fisica dei dati.

Si procede quindi alla verifica di eliminazione congiuntamente al referente del cliente, attraverso sia l'uso del backoffice sia attraverso la visualizzazione degli output di opportune ricerche su db.

Il referente del cliente riceverà una comunicazione formale di conferma di avvenuta eliminazione. L'eliminazione dei dati non è in alcun modo reversibile.