



Allegato Tecnico

Fascicolo del Cittadino: esercizio



Nota di lettura	4
1. Descrizione del Servizio	4
1.1. Descrizione generale	4
1.2. Sito Pubblico	5
1.3. Servizi online e Area Personale per il cittadino	6
2. Attivazione del servizio	8
2.1. Sito pubblico	8
2.2. Servizi online e area Personale per il cittadino	10
3. Esercizio del servizio	10
3.1. Disponibilità del servizio	10
3.2. Help Desk	11
4. Gestione e monitoraggio	11



release	100
data	01.02.2023
redazione documento	Vania Corelli, Chiara Caniggia
verifica documento	Giuseppe Sberlati, Lorenzo Fabbricatore
approvazione documento	Gianluca Mazzini



Nota di lettura

Lepida ScpA, di seguito Lepida, si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il sistema conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

Si precisa che lo sviluppo del servizio è ancora in corso per cui questa prima versione dell'Allegato tecnico verrà aggiornata man mano che si definiscono ulteriori elementi.

1. Descrizione del Servizio

1.1. Descrizione generale

Il "Fascicolo del Cittadino" è la piattaforma online per la gestione dei servizi digitali degli Enti per i propri cittadini a partire dalla funzionalità di sito pubblico dell'Ente fino alla gestione della modulistica online offerta dall'Ente stesso per i propri servizi verso il cittadino e di un'area riservata del cittadino, in sinergia e coerenza con l'accesso unico ai cittadini. Il sistema parte da alcune esperienze territoriali e dal web cms per essere messo a disposizione di tutti i Soci di Lepida. Si tratta, infatti, di una soluzione a riuso della piattaforma sviluppata nell'ambito del progetto Regione Veneto denominato "MyPortal" e che è stata estesa a ulteriori funzionalità delle sue componenti per il Comune di Bologna nell'ambito del PON Metro - Asse 1 Servizi Digitali.

Il sistema prevede un ridisegno delle funzionalità offerte ai cittadini e l'integrazione con i sistemi informativi degli Enti per realizzare un fascicolo unico di riferimento per il cittadino.

La piattaforma permette di gestire tutti i cookies previsti dalle linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e rende disponibile l'Informativa sul trattamento dei dati personali secondo il regolamento GDPR. Inoltre, la piattaforma risponde ai requisiti tecnici di accessibilità di AGID. La piattaforma permette di esporre la dichiarazione di



accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1. Si precisa che la pubblicazione della Dichiarazione di accessibilità conforme al modello reso disponibile da AGID è a cura dell'Ente.

Rispetto alla soluzione attualmente disponibile, a seguito della pubblicazione dei bandi PNRR "PA Digitale 2026" verranno implementate evoluzioni e integrazioni che attengono a diversi ambiti applicativo-funzionali della piattaforma che sono finalizzati a rendere la piattaforma allineata con i requisiti espressi dal Bando PNRR, in particolare misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" ("Cittadino informato" e "Cittadino attivo"). I criteri utili al raggiungimento degli obiettivi PNRR sono definiti nell'allegato "Fascicolo del Cittadino: adeguamenti Avviso 1.4.1", che ha preso in considerazione quelli definiti nell'avviso come requisiti obbligatori, e sono stati concertati con il Team Digitale. Una volta completata questa evoluzione, verrà opportunamente organizzata e supportata la migrazione degli Enti dalla soluzione attuale alla nuova soluzione.

Si precisa che rispetto ai requisiti espressi dalla misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud, si prevede l'adesione della soluzione ad un servizio Cloud qualificato SaaS.

Il servizio attualmente si articola in due moduli:

1. Sito Pubblico
2. Servizi online e Area Personale per il cittadino

Esistono delle sezioni "trasversali" ai due Moduli che possono essere attivate da parte degli Enti su richiesta che di seguito riportiamo:

- Modulo gestione appuntamenti
- Modulo segnalazioni da parte del cittadino
- Abilitazione degli utenti dell'Ente all'accesso del sistema di monitoraggio Matomo per la gestione delle statistiche di accesso alle pagine del sito.



1.2. Sito Pubblico

Il modulo “Sito pubblico” prevede:

- L’attivazione del sito web pubblico dell’Ente fruibile dai cittadini
- La messa a disposizione del CMS di gestione dei contenuti del sito pubblico per l’operatore dell’Ente.

L’accesso al CMS di gestione dei contenuti avviene attraverso l’autenticazione SPID.

Le funzioni attualmente disponibili sono:

- Gestione della struttura e dell’architettura informativa del portale
- Gestione degli aspetti redazionali e classificazione dei contenuti con le tassonomie
- Pubblicazione delle pagine del sito pubblico
- La sezione “Amministrazione Trasparente”.

1.3. Servizi online e Area Personale per il cittadino

Il modulo “Servizi online e Area Personale” prevede la possibilità di attivare moduli online disponibili e fruibili dai cittadini. La modulistica online rappresenta per il cittadino la possibilità di presentare istanze online alla pubblica amministrazione e per l’Ente la possibilità di avere uno strumento per la creazione di moduli online sulla base delle specifiche esigenze dell’Ente stesso.

Agli operatori dell’Ente aderente al servizio vengono messi a disposizione:

- Strumenti di redazione e amministrazione di moduli online:
 - in particolare servizi di backoffice per la creazione, modifica, pubblicazione dei moduli online
 - gestione del workflow istruttorio di back office della specifica domanda online presentata dal cittadino.

L’Ente ha a disposizione l’accesso profilato a:



- Editor di modulistica: strumento che permette di disegnare un modulo online al quale il cittadino può accedere con o senza autenticazione
- Intranet del Fascicolo del Cittadino: sono disponibili strumenti per la configurazione di tutta la fase istruttoria delle istanze presentate dal cittadino attraverso un modulo online. L'operatore dell'Ente può configurare e definire i passi necessari per la gestione del workflow della istanza, definendo le azioni operative sulla istanza presentata dal cittadino
- L'operatore dell'Ente profilato può anche estrarre le pratiche ricevute in formato .xls o .csv e ottenere dati statistici di interesse.

Sono inoltre utilizzabili moduli per il recupero dati da ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente), Banca Dati ISEE, AdriER (Accesso Dati Registro Imprese dell'Emilia-Romagna). Nel caso di attivazione di servizi online che prevedono la gestione di pagamenti, la piattaforma è integrata con PayER ed Efil. Nel caso di necessità di ulteriori modalità di integrazioni si rimanda all'allegato Fascicolo del Cittadino: adeguamenti Avviso 1.4.1.

Inoltre, la piattaforma permette l'alimentazione dell'area personale di documenti/istanze gestiti da applicativi esterni attraverso un'integrazione via API REST.

Sono attualmente disponibili due possibilità di interfacciamento ai sistemi di protocollo:

- Con standard DOCAREA
- Tramite invio della domanda alla casella di posta (email-PEC) dell'Ente
- Nel caso di necessità di ulteriori modalità di integrazioni si rimanda all'allegato Fascicolo del Cittadino: adeguamenti Avviso 1.4.1.

L'accesso ai sistemi di back office avviene con autenticazione SPID di livello 2.

Il modulo "Servizi online e Area Personale" prevede anche l'area personale del cittadino, cioè un'area accessibile al cittadino tramite autenticazione SPID, trasversale rispetto a tutti gli Enti aderenti al servizio Fascicolo del Cittadino e che permette al cittadino stesso di visualizzare e recepire delle informazioni a lui destinate.

In generale l'area personale è organizzata in tre sezioni specifiche:



- Domande: sezione contenente tutte le domande che il cittadino ha presentato agli Enti aderenti al servizio Fascicolo del Cittadino
- Pagamenti: sezione contenente tutte le pendenze gestite dai due intermediari tecnologici (Lepida e Efil) verso PagoPA. A partire dalla pendenza, viene data al cittadino la possibilità di pagarla online
- Documenti: sezione contenente i documenti che l'Ente carica e rende disponibile al cittadino o che il cittadino stesso carica perché funzionali alla presentazione della istanza online.

Il cittadino nella propria area personale ha anche la possibilità di attivare anche altri servizi resi disponibili dall'Ente.

In futuro sarà prevista l'integrazione con AppIO tramite piattaforma GeNIO per inviare notifiche ai cittadini.

2. Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio Fascicolo del Cittadino richiede la nomina da parte dell'Ente, e la comunicazione a Lepida, di un proprio referente che sarà il soggetto titolato a richiedere l'attivazione del servizio e verificarne la corretta implementazione. L'Ente si impegna a comunicare il proprio referente al momento dell'adesione al servizio e a comunicare tempestivamente a Lepida l'eventuale del referente precedentemente indicato.

2.1. Sito pubblico

L'Ente richiede a Lepida l'attivazione del modulo "sito pubblico", comunicando anche l'elenco degli operatori che devono accedere al CMS di gestione dei contenuti.

In fase di configurazione del servizio, per ogni istanza l'Ente deve comunicare i seguenti dati:

- Codice IPA dell'Ente



- Nome Ente
- File immagine del logo dell'Ente
- Url da utilizzare per il Sito Pubblico
- Tema (chiaro/scuro) e colore primario dell'Ente.

Per ciascun Ente viene predisposta e rilasciata una istanza e vengono abilitati all'accesso e alla redazione i referenti indicati. Il servizio permette di identificare più ruoli redazionali all'accesso del backoffice, distinti nelle seguenti tipologie:

Super redattore:

- Gestisce la struttura e l'architettura informativa del portale
- Pubblica le pagine del sito.

Redattore avanzato:

- Può intervenire su tutti gli aspetti redazionali
- Può classificare i contenuti con le tassonomie
- Può pubblicare contenuti.

Redattore semplice:

- Può modificare singoli contenuti
- Non può pubblicare contenuti in autonomia.

L'Ente deve mantenere aggiornato l'elenco dei nominativi dei redattori e comunicare tempestivamente a Lepida l'eventuale disabilitazione del ruolo di redattore per i propri collaboratori.

All'avvio del servizio viene fornita:

- Formazione online;
- Servizio di supporto inerente ad aspetti tecnici di utilizzo della piattaforma;
- Servizio di supporto inerente ad aspetti redazionali relativamente all'architettura informativa del sito pubblico.

Opzionalmente l'Ente potrà richiedere supporto a Lepida per la migrazione dei contenuti del sito che verrà valutata e valorizzata sulla base delle esigenze del singolo Ente.



La redazione del sito è in capo all'Ente.

2.2. Servizi online e area Personale per il cittadino

L'Ente richiede a Lepida l'attivazione del modulo "servizi online e area personale per il cittadino", comunicando anche l'elenco degli operatori che devono accedere ai servizi di back office.

All'avvio del servizio viene fornito:

- Formazione online
- Servizio di supporto inerente gli aspetti tecnici relativamente all'utilizzo degli strumenti di back office per la gestione dei servizi online.

3. Esercizio del servizio

Il servizio è reso disponibile H24, ad eccezione delle eventuali operazioni di manutenzione programmata, che potrebbero svolgersi anche durante le ore di normale apertura degli uffici. Rientrano nelle attività di manutenzione programmata tutti gli aggiornamenti correttivi, funzionali e di sistema. Nel caso in cui la manutenzione programmata richieda l'indisponibilità del servizio, questa sarà preventivamente notificata per email agli Enti. Nella email verranno forniti gli estremi temporali presunti del fermo.

3.1. Disponibilità del servizio

Il servizio è disponibile all'utenza H24 ad eccezione delle finestre temporali necessarie per eventuali manutenzioni e per cause non imputabili a Lepida.

Parametro	Livello di servizio
Tempo di disponibilità annuo	99,40%



Vengono garantiti i seguenti livelli di servizio (SLA) per la manutenzione programmata

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo minimo di preavviso in caso di fermo per manutenzione programmata	3 giorni	90% dei casi

3.2. Help Desk

La segnalazione di eventuali malfunzionamenti e la richiesta di assistenza tecnica da parte dell'Ente deve avvenire attraverso il canale di assistenza web, nella sezione "Servizi Online" (<https://www.lepida.net/assistenza/richiesta-assistenza-servizi-online>).

Il servizio di assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30, ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Lepida non garantisce alcun livello di servizio per le segnalazioni inoltrate tramite canali diversi dal canale di assistenza su indicato.

Si precisa che il supporto è dedicato agli Enti aderenti al servizio mentre non è previsto supporto al cittadino da parte di Lepida. Il supporto al cittadino è direttamente in capo a ciascun Ente, il quale dovrà rendere disponibile un canale di assistenza a cui possano fare riferimento i cittadini.

4. Gestione e monitoraggio

Lepida garantisce la gestione e manutenzione del servizio fornendo supporto agli Enti e garantendone il funzionamento del rispetto di livelli di servizio previsti.

