# **Sportello telematico Polifunzionale**

Specifiche per l'integrazione dello Sportello telematico polifunzionale con il sito istituzionale



Barbara Epis Paolo Locatelli	Barbara Epis	28/03/2025	6
Redatto	Verificato e autorizzato	Data d'emissione	Revisione

Maggioli SpA via del Carpino, 8 47822 Santarcangelo di Romagna (RN) tel. 0541 628111 fax 0541 622100 maggiolispa@maggioli.it www.maggioli.it Iscritta al Registro delle Imprese di Rimini • R.E.A. n. 219107 C.F. 06188330150 P. IVA 02066400405 Capitale sociale: Euro 2.215.200 interamente versato



Le informazioni contenute in questo documento sono di esclusiva proprietà della MAGGIOLI spa. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo comprese fotocopia e registrazione, a eccezione di quanto espressamente consentito della MAGGIOLI spa.

Prodotti o aziende indicate nel documento possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

La MAGGIOLI spa governa i processi e i dati all'interno di un sistema integrato di gestione della qualità e della privacy conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al <u>Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196</u> "Codice in materia di protezione dei dati personali", al <u>Regolamento (UE) 27/04/2016, n. 679</u>, "General data protection regulation (GDPR)", e al <u>Decreto legislativo 10/08/2018, n. 101</u>.

Con l'approvazione di questo documento gli interessati dichiarano di aver letto le informazioni pubblicate al link <u>www.maggioli.it</u> ed esprimono il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate.

Accogliendo la raccomandazione dell'Unione Europea nell'ambito della certificazione ambientale, che suggerisce di "migliorare l'efficienza ambientale di un'impresa consentendole di avere una conoscenza reale degli aspetti ambientali più rilevanti nella propria attività", questo documento è impaginato per essere stampato in modalità fronte e retro.



# **SOMMARIO**

1. Storia delle revisioni	3
2. Scopo e campo d'applicazione	4
3. Riferimenti normativi	4
4. Termini e definizioni	5
5. Schede informative dei servizi al cittadino	5
5.1. Elenco dei servizi	6
5.2. Elenco dei servizi associati a un'unità organizzativa	8
5.3. Elenco unità organizzative associate a un servizio	9
5.4. Configurazione del breadcrumb di una scheda servizio	11
5.5. Elenco degli argomenti utilizzati	12
6. Area personale	12
6.1. Area personale del sito istituzionale	13
6.2. Area personale di sportello telematico	13
7. Unità organizzative	13
7.1. Sincronizzazione delle Unità Organizzative	15
7.1.1. Acquisizione delle unità organizzative modificate	15
7.1.2. Scarico dei dati di dettaglio della UO	16
8. Prenotazione appuntamenti	20
8.1. Prenotazione appuntamenti gestite dal sito istituzionale	21
8.2. Prenotazione appuntamenti gestite da Sportello telematico	22
9. Autenticazione condivisa (SSO)	22
9.1. Procedura di login da sito istituzionale	22
9.1.1. Richiesta dell'authID	24
9.1.2. Redirect del browser	24
9.1.3. Recuperare le informazioni dell'utente (retrieveUserData)	26
9.2. Single Sign On e Autologin	27
9.2.1. SSO verso Sportello telematico	28
9.2.2. SSO verso sito istituzionale	28
9.3. Single Sign Out	28
9.4. Verifica di una sessione Single Sign On	30
10. Palette colori Sportello Telematico	30



### **1. STORIA DELLE REVISIONI**

Rev.	Data	Redatto	Descrizione
6	28/03/2025	Paolo Locatelli	Eliminazione riferimenti ad autenticazione CIE in modalità SAML2. Correzione refuso di documentazione: aggiunto campo "id" nella response dei dati di dettaglio UO oggetto di sincronizzazione che era richiesto dall'API in linea.
5	07/05/2024	Paolo Locatelli	Aggiornati link per autenticazione con CNS ad AuthService
4	15/2/2024	Paolo Locatelli	Inserite specifiche per configurazione breadcrumb in scheda servizio e per API di restituzione argomenti utilizzati
3	26/06/2023	Barbara Epis Paolo Locatelli	Inserita la palette colori utilizzata dallo sportello telematico
2	05/06/2023	Barbara Epis Paolo Locatelli	Inserite specifiche di sincronizzazione delle Unità Organizzative Inserite specifiche per autenticazione condivisa (SSO) Revisione della gestione della funzionalità di prenotazione appuntamenti da Sportello telematico
1	22/05/2023	Barbara Epis Paolo Locatelli	Inseriti i parametri argomento e categoria alla REST API per ottenere la lista dei servizi Inserita REST API per ottenere l'elenco dei servizi associati a un unità organizzativa Inserita REST API per ottenere l'elenco delle unità organizzative associate a un servizio
0	20/03/2023	Barbara Epis Paolo Locatelli	Prima emissione

# **2. S**COPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Lo Sportello telematico polifunzionale della MAGGIOLI spa è nativamente integrato con il sito internet Municipium, consentendo di assolvere a tutti i requisiti disposti dalla Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".

MAGGIOLI spa è consapevole che il Comune potrebbe avere un sito internet realizzato da un fornitore terzo.

Pertanto, per facilitare l'ente nel superamento positivo del collaudo previsto dalla misura, lo Sportello telematico polifunzionale espone dei servizi utili ai fornitori del sito internet comunale per mettere a punto le integrazioni richieste.

Questo documento illustra le modalità di integrazione tra lo Sportello telematico polifunzionale di MAGGIOLI spa e il sito istituzionale dell'ente, citando, per ogni funzionalità, il numero del criterio di conformità relativo.



É opportuno che questa relazione venga consegnata ai fornitori del sito internet del Comune.

### **3. R**IFERIMENTI NORMATIVI

- AgID Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA
- Documentazione del modello Comuni
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, <u>Allegato 2 Definizione del perimetro degli interventi</u> relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni
- Template del modello del sito comunale Designer Italia

### **4. T**ERMINI E DEFINIZIONI

- *STP (Sportello telematico polifunzionale) o Sportello telematico*: sistema che permette la presentazione telematica di istanze agli enti.
- PNRR: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
- URN (Uniform Resource Name): identificativo univoco dei contenuti dello Sportello telematico
- UO (Unità Organizzative)
- Gestore delle identità (Identity Provider o IdP): gestisce gli utenti e la procedura di autenticazione
- Fornitore di servizi (Service Provider o SP): dopo aver richiesto l'autenticazione dell'utente all'Identity Provider, gestisce l'autorizzazione sulla base degli attributi restituiti dal Gestore dell'identità, ed eroga il servizio richiesto

### **5.** Schede informative dei servizi al cittadino

Nello Sportello telematico sono riportate le <u>schede informative di servizio al cittadino</u> conformemente a quanto richiesto dalla <u>Documentazione del modello Comuni</u> (criterio C.SI.1.3).

Le schede informative di servizio dello Sportello telematico sono identificate univocamente attraverso un Uniform Resource Name (URN). L'URN è un'etichetta parlante composta da quattro parti suddivise da una particolare punteggiatura.

Sono esempio di URN di schede di servizio:

- procedure:s\_italia:accesso.documentale;domanda
- procedure:s\_italia:ristorazione.scolastica;iscrizione
- procedure:s\_italia:pubblicazione.matrimonio

Come descritto nei <u>Template del modello del sito comunale Designer Italia</u> dal sito istituzionale è possibile raggiungere le schede dei servizi nelle seguenti modalità:

- Dalla voce obbligatoria di menu di primo livello Servizi (criterio C.SI.1.6)
- Dall'elenco completo dei contenuti catalogati per argomenti raggiungibile dal link <u>Tutti gli</u> <u>argomenti nell'home page del sito</u> (criterio C.SI.1.5)
- Dalla ricerca generale del Sito istituzionale





Per consentire al sito istituzionale di presentare l'elenco dei servizi disponibili, lo Sportello telematico espone una lista dei servizi attraverso un API REST.

### 5.1. Elenco dei servizi

REST API per ottenere l'elenco dei servizi disponibili sullo Sportello telematico.

### Request

GET [portale]/rest/pnrr/procedures

#### Parametri della chiamata

Attributo	Тіро	Richiest o	Descrizione
argomento	string	no	Filtro per argomento associato al servizio. La ricerca funziona in like case insensitive. Le voci sono quelle previste dalla tassonomia ARGOMENTI dell'Architettura dell'informazione Modello Comuni Open Designers Italia
categoria	string	no	Filtro per categoria associata al servizio. La ricerca funziona in like case insensitive. Le voci sono quelle previste dalla tassonomia CATEGORIA dell'Architettura dell'informazione Modello Comuni Open Designers Italia
nome	string	no	Filtro su campo Nome del servizio



Attributo	Тіро	Richiest o	Descrizione
			Il filtro è applicato in OR rispetto al campo descrizione
descrizione_breve	string	no	Filtro sul campo Descrizione Breve del servizio. La ricerca funziona in like case insensitive. Il filtro è applicato in OR rispetto al campo nome

#### Response

Elenco dei servizi disponibili nello Sportello telematico che soddisfano i criteri di ricerca.

Attributo	Тіро	Descrizione
nome	string	Nome del servizio.
descrizione_breve	string	Descrizione breve del servizio.
urn	string	Identificativo univoco del servizio.
categoria	string[]	Elenco di categoria associate al servizio.
argomenti	string[]	Elenco di argomenti associati al servizio.
in_evidenza	boolean	Servizio da porre in evidenza nella sezione dedicata dei risultati di ricerca come da Template del Modello Comuni.
url	string	URL del servizio
ultima_modifica	date	Data di ultima modifica in formato ISO8601



```
Esempio richiesta:
curl "https://cona.prod.globogis.com/rest/pnrr/procedures"
Esempio risposta:
[
{
    "nome": "Accesso documentale",
    "descrizione_breve": "Procedura di accesso documentale",
    "urn": "procedure:s_italia:accesso.documentale;domanda",
    "categoria": ["Tributi, finanze e contravvenzioni"],
    "argomenti": ["Tassa sui servizi"]
    "in_evidenza": false,
    "url":
"https://cona.prod.globogis.com/procedure%3As italia%3Aaccesso.documentale%3Bdomanda"
    "ultima_modifica": "2024-04-12T12:00:00Z"
},
 . . .
]
```

# 5.2. Elenco dei servizi associati a un'unità organizzativa

REST API per ottenere l'elenco dei servizi associati a un'unità organizzativa.

### Request

GET [portale]/rest/pnrr/ou-procedures?unique\_code=[XX]&ipa\_code=[YY]

#### Parametri della chiamata

Attributo	Тіро	Richiesto	Descrizione
unique_code	string	sì	Codice univoco associato all'unità organizzativa all'interno di Sportello telematico
ipa_code	string	sì	Codice IPA dell'amministrazione a cui appartiene l'unità organizzativa per il quale si desidera avere l'elenco dei servizi, registrato in Sportello telematico.

#### Response

Elenco dei servizi disponibili nello Sportello telematico che soddisfano i criteri di ricerca.

Attributo Tip	Descrizione
---------------	-------------



nome	string	Nome del servizio.
descrizione_breve	string	Descrizione breve del servizio.
urn	string	Identificativo univoco del servizio.
url	string	URL del servizio

Esempio richiesta: curl "https://cona.prod.globogis.com/rest/pnrr/ou-procedures?unique\_code=AAGG&ipa\_code=c\_ c938" Esempio risposta: [ { "nome": "Accesso documentale", "descrizione\_breve": "Procedura di accesso documentale", "urn": "procedure:s\_italia:accesso.documentale;domanda", "url": "https://cona.prod.globogis.com/procedure%3As\_italia%3Aaccesso.documentale%3Bdomanda" ", .... ]

# 5.3. Elenco unità organizzative associate a un servizio

REST API per ottenere l'elenco delle unità organizzative associate a un servizio.

#### Request

```
GET [portale]/rest/pnrr/procedures/[urn]
```

### Parametri della chiamata

Non sono previsti argomenti in query string, l'unico parametro obbligatorio è inserito direttamente nel path dell'url

Attributo	Тіро	Richiesto	Descrizione
urn	string	si	Identificativo univoco del servizio per il quale si desidera ottenere informazioni. L'urn è determinabile dall'API descritta nel paragrafo 5.1

#### Response



Attributo	Тіро	Descrizione
nome	string	Nome dell'unità organizzativa
id_esterno	string	Identificativo associato all'unità organizzativa nel sito istituzionale del fornitore
id_interno	string	Codice univoc dell'ufficio come
codice_ipa	string	Codice IPA dell'ente come riportato in Indice PA
codice_aoo	string	Codice dell'Area Organizzativa Omogenea come riportata in <u>Indice PA</u>
responsabili	object[]	Elenco dei responsabili dell'unità organizzativa. Per ciascun soggetto sono disponibili le informazioni, di tipo <i>string</i> :
punti_di_contatto	object[]	<ul> <li>Elenco di punti contatto, ad esempio utili per la richiesta di assistenza. Per ciascun punto di contatto sono disponibili le seguenti informazioni: <ul> <li>tipo: tipo di contatto secondo le tassonomie previste dal <u>Modello dei Comuni</u></li> <li>contatto: valore del punto di contatto</li> </ul> </li> </ul>

Elenco delle unità organizzative associate al servizio.

Esempio richiesta: curl "https://cona.prod.globogis.com/rest/pnrr/procedures/procedure:s\_italia:imposta.municip ale.unica;pagamento" Esempio risposta: [



```
{
      "nome": "Finanziaria e demografica",
      "id_esterno": "5",
      "id_interno ": "FIN",
      "code_ipa": "c_c938",
      "codice_aoo": "c_c938",
      "responsabili": [
        {
          "nome": "Mario",
          "cognome": "Rossi",
          "email": "***@comune.cona.ve.it "
        }
      ],
      "punti_di_contatto": [
        {
          "tipo": "Email",
          "contatto": "***@comune.cona.ve.it"
        },
        {
          "tipo": "Telefono",
          "contatto": "+39 042***"
        },
        {
          "tipo": "PEC",
          "contatto": "***@pec.it"
        }
      ]
    }
]
```

# 5.4. Configurazione del breadcrumb di una scheda servizio

Secondo li requisito delle buone pratiche è necessario che il breadcrumb di una <u>scheda servizio</u> sia composto da:

```
Home > Servizi > [Categoria del servizio] > [Nome del servizio]
```

Il click sul terzo elemento del breadcrumb deve rimandare il browser alla pagina di <u>elenco servizi</u> presente sul sito istituzionale, mostrando i servizi filtrati per quella categoria.

L'url impostato su tale elemento in Sportello Telematico viene costruito a partire da un template personalizzabile secondo le impostazioni del sito istituzionale dell'ente. L'unico requisito è questo url contenga l'esatto nome della categoria come parte del path o di un parametro in query string dell'url (onorando gli escape per caratteri speciali che si applicano nella costruzione dell'url)

Esempio: Nome della categoria: Educazione e formazione Url utilizzato dal sito istituzionale: <u>https://comune.nome.it/servizi-categoria?nome={{CATEGORIA}}</u> Link impostato sulla cateogoria del breadcrumb: https://comune.nome.it/servizi-categoria?nome=Educazione%20e%20formazione



### 5.5. Elenco degli argomenti utilizzati

REST API per ottenere l'elenco degli argomenti associati ad almeno un contenuto in Sportello Telematico. Questa API può essere utile se il sito istituzionale vuole mostrare nel link "Tutti gli argomenti" dell'header solo quelli che sono effettivamente utilizzati, migliorando la *User Experience* dell'utente.

### Request

```
GET [portale]/rest/pnrr/arguments
```

### Response

Elenco degli argomenti utilizzati sottoforma di array di stringhe.

```
Esempio richiesta:

curl https://cona.prod.globogis.com/rest/pnrr/arguments

Esempio risposta:

[

    "Accesso all'informazione",

    "Animale domestico",

    "Animale domestico",

    "Assistenza agli invalidi",

    "Assistenza sociale",

    "Associazioni",

    "Commercio al minuto",

    "
]
```

### **6. A**REA PERSONALE

Nella <u>Documentazione del modello Comuni</u> è prevista la presenza di un'<u>area personale</u> in cui l'utente autenticato consulta:

- le pratiche in via di compilazione e inviate
- lo stato di avanzamento delle pratiche e il tempo massimo (criterio C.SE.1.9)

La navigazione di secondo livello dell'Area personale è suddivisa in: *Le mie pratiche, Pagamenti, Documenti, Messaggi, Scadenze* e *Profilo*.

L'area personale è raggiungibile dal bottone Accedi all'area personale riportato in alto a destra del sito istituzionale.



Nome Regione	O COMU JNE da vivere	ne		Seguici	r su 🎔 f 🖸		ccedi all'area personale Cerca Q
Amministrazione	Novità	Servizi	Vivere il Comune	Argomento	Argomento	Argomento	Tutti gli argomenti
Home / Serv	izi / Tributi, fin	ianze e contrai	<b>wenzioni</b> / Pagamento mult	a			

L'area personale può essere riferita a una pagina del sito istituzionale, o a una pagina dello Sportello telematico.

# 6.1. Area personale del sito istituzionale

Nel caso in cui l'area personale sia una pagina del sito istituzionale è possibile inserirvi dei collegamenti a Sportello telematico che consentano di consultare le pratiche in via di compilazione e inviate.

É inoltre possibile inserire un collegamento per consultare lo stato di avanzamento delle pratiche quando questo è gestito in una delle seguenti modalità:

- Stato di avanzamento light di Sportello telematico
- Applicativo Maggioli JPratiche.

L'elenco delle pratiche in via di compilazione o già inviate è raggiungibile all'url *[portale]/vista/compilazioni.* 

Lo stato di avanzamento di pratiche già inviate è raggiungibile all'url **[portale]/stu-botfo/lista-aggregata** Informazioni dettagliate sull'attivazione di meccanismi di autenticazione condivisa sono riportate nel capitolo 9.

# 6.2. Area personale di sportello telematico

L'area personale dello Sportello telematico è raggiungibile al seguente url: *[portale]/page%3As\_italia%3Ascrivania.cittadino* 

### 7. UNITÀ ORGANIZZATIVE

Come previsto dalla <u>Documentazione del modello Comuni</u> nelle <u>schede informative di servizio al</u> <u>cittadino</u> di Sportello telematico sono riportate le informazioni sintetiche delle unità organizzative responsabili del servizio.





Sul nome dell'unità organizzativa è possibile inserire un link che rimanda alla scheda di dettaglio riportata sul sito istituzionale dell'ente.

L'url impostato su tale elemento in Sportello Telematico viene costruito a partire da un template personalizzabile secondo le impostazioni del sito istituzionale dell'ente. L'unico requisito è questo url contenga l'esatto identificativo dell'unità organizzativa dell'ente come parte del path o di un parametro in query string dell'url (onorando gli escape per caratteri speciali che si applicano nella costruzione dell'url).

Esempio: Identificativo dell'unità organizzativa *Anagrafe* come censito nel Sito istituzionale: **ANAGR** URL di template del sito istituzionale: <u>https://comune.nome.it/uffici/{{IDUO}}/view</u> Link dell'unità organizzativa *Anagrafe* utilizzato in Sportello telematico: https://comune.nome.it/uffici/ANAGR/view

Il codice dell'unità organizzativa verrà registrato in un campo alfanumerico dello Sportello telematico. Se l'identificativo dell'unità organizzativa è composto da più valori questi dovranno essere riportati in Sportello telematico concatenati da un separatore a piacere. L'url generato, con il concatenamento dei codici (ad esempio come parametro in query string) sarà poi utilizzato dal sito istituzionale per recuperare i valori inizialmente separati.



# 7.1. Sincronizzazione delle Unità Organizzative

Le Unità Organizzative rivestono un ruolo fondamentale sia nel sito istituzionale, dove vengono rappresentate secondo lo schema del <u>Modello dei Comuni</u>, sia nello Sportello telematico dove oltre a essere riportate nelle schede dei servizi sono utilizzate per le configurazioni necessarie all'invio di un'istanza.

Per consentire l'allineamento delle informazioni riportate nei due applicativi è possibile attivare dallo Sportello telematico una procedura automatica di sincronizzazione con le Unità Organizzative presenti sul sito istituzionale.

La procedura di sincronizzazione, basata su di un'API resa disponibile dal sito istituzionale, è strutturata in due passaggi:

- 1. Acquisizione delle unità organizzative modificate
- 2. Scarico dei dati di dettaglio di ogni unità organizzativa

### 7.1.1. Acquisizione delle unità organizzative modificate

Per consentire l'attivazione della sincronizzazione tra le unità organizzative del sito istituzionale e quelle dello Sportello telematico, il sito istituzionale deve esporre attraverso un'API REST l'elenco delle unità organizzative aggiornate dopo una certa data.

Lo Sportello telematico invocherà periodicamente quest'API memorizzando la data di ultima sincronizzazione eseguita. In questo modo sarà possibile minimizzare la mole di dati da sincronizzare, a vantaggio sia del sito istituzionale che di Sportello telematico.

### Request

GET [portale]/unita\_organizzative?data=[data]

### Parametri della chiamata

Attribut o	Тіро	Richiesto	Descrizione
data	date	si	Data di ultima modifica in formato ISO8601 dell'unità organizzativa sul sito istituzionale. L'API deve restituire tutte le UO modificate dopo questa data.

#### Response

Elenco delle unità organizzative.

Attributo	Тіро	Descrizione
id	string	Identificativo interno della UO nel sito istituzionale



codice_univoco_ufficio	string	Codice dell'ufficio dell'amministrazione a cui fa capo l'ufficio, come da <u>Indice PA</u>
codice_ipa	string	Codice IPA dell'amministrazione a cui fa capo l'ufficio, come da <u>Indice PA</u>
titolo	string	nome dell'unità organizzativa
ultima_modifica	date	Data e ora in formato ISO8601 in cui è stata aggiornata l'ultima volta l'unità organizzativa

### 7.1.2. Scarico dei dati di dettaglio della UO

Lo Sportello telematico, ottenuto l'elenco delle unità organizzative modificate, invocherà un'API REST per il recupero dei dati di dettaglio.

### Request

```
GET [portale]/unita_organizzative/[id]
```

#### Parametri della chiamata

Non sono previsti argomenti in query string, l'unico parametro obbligatorio è inserito direttamente nel path dell'url.

Attribut	Richiesto	Descrizione	
0			



id	si	Identificativo interno del sito istituzionale della UO, come restituito nell'API del paragrafo precedente.

### Response

Oggetto JSON con i dettagli dell'unità organizzativa. Rispetto alla tipologia definita nel <u>Modello dei</u> <u>Comuni</u> si riportano i campi strettamente necessari allo Sportello telematico.

Attributo	Тіро	Richiesto	Descrizione
id	integer	si	Identificativo interno del sito istituzionale della UO, come restituito nell'API del paragrafo precedente.
titolo	string	si	Nome dell'unità organizzativa
codice_univoco_ufficio	string	si	Codice univoco dell'ufficio come indicato su Indice PA
codice_ipa	string	si	Codice dell'amministrazione come indicato su Indice PA
ultima_modifica	date	si	Data e ora di ultima modifica della UO sul sito istituzionale in formato ISO8601
immagine	String	no	Url dell'immagine associata alla UO



descrizione_breve	String	no	Descrizione breve della struttura
argomenti	String[]	no	Argomenti associati all'unità organizzativa come da tassonomia prevista nel <u>Modello dei Comuni</u> .
competenze	String	no	Testo lungo delle competenze dell'ufficio.
contatti	Object[] (Punto di contatto)	no	Array di oggetti così strutturati: • tipo: tipo di contatto secondo le tassonomie previste dal <u>Modello dei</u> <u>Comuni</u> • valore: valore del punto di contatto
sede_principale	Object (Luogo)	no	Oggetto conforme alla tipologia Luogo prevista nel <u>Modello dei Comuni</u> : • id: identificativo del luogo nel sito istituzionale



			<ul> <li>ultima_modifica: data ultimo aggiornamento</li> <li>indirizzo: indirizzo della sede. Per una corretta rappresentazione dell'indirizzo nella scheda servizio è importante utilizzare questo di esempio: Viale Italia, 1, 00100 Roma RM, Italia (notare il separatore virgola seguito dallo spazio)</li> </ul>
altre_sedi	Object[] (Luogo)	no	Array di oggetti di tipo Luogo con le stesse specifiche di sede_principale
responsabili	Object[] (Persona pubblica)	si	Array di responsabili della UO come da <u>Modello dei</u> <u>Comuni (</u> almeno un responsabile). Sono richieste le seguenti informazioni minimali: • id: identificativo interno • nome: nome del responsabile • cognome: cognome del responsabile • ultima_modifica: data ultimo aggiornamento in formato ISO8601



base alla tassonomia prevista nel <u>Modello dei</u> <u>Comuni</u>	tipo_organizzazione	String	si	Tipo di organizzazione in base alla tassonomia prevista nel <u>Modello dei</u> <u>Comuni</u>
--	---------------------	--------	----	---

```
Esempio richiesta:
curl https://www.comune.nome.it/unita_orgenizzative/123
Esempio risposta:
{
    "immagine": "https://www.comune.nome.it/media/123.png ",
    "ultima_modifica": "2023-02-09T08:54:27.739438",
    "codice_univoco_ufficio": "2",
    "codice_aoo": "3",
    "descrizione_breve": "Il Consiglio comunale è l'assemblea pubblica
rappresentativa dei cittadini di un Comune, che lo nominano direttamente
eleggendone il Sindaco e i consiglieri.",
    "codice_ipa": "1",
    "titolo": "Consiglio Comunale",
    "competenze": "Il Consiglio Comunale & egrave; un organo collegiale ed
elettivo che rimane in carica per cinque anni. Esercita le funzioni di indirizzo
e di controllo politico-amministrativo.",
    "responsabili": [
        {
            "ultima_modifica": "2023-01-26T13:40:29.722+00:00",
            "cognome": "Rossi",
            "nome": "Mario",
            "id": 1
        }
    ],
    "tipo organizzazione": "consiglio comunale",
    "sede_principale": {
        "id": 46734,
        "descrizione": "Comune di Olimpia",
        "ultima_modifica": "2023-01-26T14:32:59.191+00:00",
        "indirizzo": "Via Roma, 145, 44028 Poggio Renatico FE, Italia"
    },
    "altre_sedi": [],
    "contatti": [
        {
            "tipo": "Email",
            "valore": "mario.rossi@xx.comumne.it"
        },
            "tipo": "PEC",
            "valore": "protocollo@pec.xxx.comune.it"
```



```
{
    "tipo": "Telefono",
    "valore": "+39 061234567"
    }
],
"argomenti": [
    "Accesso all'informazione",
    "Acqua",
    "Agricoltura"
]
}
```

# 8. PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI

L'Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del <u>Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni</u> prevede la presenza nel Sito istituzionale di una funzionalità di <u>Prenotazione appuntamento</u> (criterio C.SI.2.1) che consente la prenotazione di un appuntamento presso lo sportello di competenza.

Lo Sportello telematico è dotato di una funzionalità di prenotazione di appuntamenti conforme rispetto a quanto previsto dalle <u>Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA</u>.

Dalle <u>schede informative di servizio al cittadino</u> deve essere possibile prenotare digitalmente un appuntamento presso le unità organizzative di competenza (criterio C.SE.2.2).



apr	Donec sed odio dui. Aenean lacinia bibendum nulla sed consectetur.
Cos	ti
L'impor Per ma	to della retta si basa sul reddito del nucleo famigliare in base al certificato ISEE. ggiori informazioni, consulta la tabella allegata al bando.
🖗 Tab	ella rette in base al reddito (PDF 80KB)
Ac	cedi al servizio
Puoi digit	richiedere l'iscrizione alla Scuola dell'infanzia direttamente online tramite identità ale.
	Richiedi iscrizione online
Opp	ure poor prenotare un apportamento e presentarti presso gli uffici. Prenota appuntamento
Ulte	eriori informazioni
Graduat	orie di accesso
l bambii scolastie Alle don	ii già ammessi alla frequenza nell'anno scolastico in corso sono riammessi di diritto nell'anno o successivo previa richiesta, su appositi moduli trasmessi alle strutture di riferimento. ande viene attribuito un punteggio secondo i criteri stabiliti dall'amministrazione Comunale.

Un rimando alla funzionalità di prenotazione appuntamenti deve inoltre essere presente nel footer del sito istituzionale come indicato nella <u>Struttura delle pagine</u> della <u>Documentazione del modello Comuni</u>.

# 8.1. Prenotazione appuntamenti gestite dal sito istituzionale

Nel caso in cui il sito istituzionale disponga di una propria funzionalità di prenotazione appuntamenti è possibile configurare lo Sportello telematico in modo che la prenotazione di un appuntamento dalle schede informative dei servizi al cittadino rimandi a questa funzionalità.

L'url del pulsante *Prenota appuntamento* viene generato da un template configurabile secondo le impostazioni del sito istituzionale dell'ente, in cui sono contenuti due markup che verranno sostituiti rispettivamente con il codice identificativo dell'unità organizzativa registrato nel Sito istituzionale dell'ente e con l'identificativo univoco (URN) del servizio:

- *IDUO:* markup che viene sostituito con l'identificativo dell'unità organizzativa come definito nel paragrafo <u>UNITA' ORGANIZZATIVE</u>
- URN: markup che viene sostituito con l'urn del servizio come definito nel paragrafo <u>ELENCO DEI</u> <u>SERVIZI</u>

Esempio:



URL di template del sito istituzionale:

https://comune.nome.it/uffici/{{IDUO}}/book?servizio={{URN}}

Identificativo anagrafe: ANAGR

URN del servizio: procedure:s\_italia:accesso.documentale;domanda

Link generato in Sportello telematico:

https://comune.nome.it/uffici/ANAGR/book?servizio=procedure:s\_italia:accesso.documental e;domanda

# 8.2. Prenotazione appuntamenti gestite da Sportello telematico

Nel caso in cui si voglia utilizzare la funzionalità di prenotazione appuntamenti dello Sportello telematico è possibile invocare la prenotazione di un appuntamento presso un ufficio da una pagina del Sito istituzionale utilizzando la struttura di seguito riportata.

### [portale]/prenota\_ufficio?servizio={{URN}}

URN: urn del servizio come definito nel paragrafo Elenco dei servizi.

Il parametro urn è facoltativo, omettendolo questo url può essere utilizzato come link alle Prenotazioni da collocare nel footer del sito istituzionale, come previsto nella <u>Documentazione del modello Comuni.</u>

# **9.** AUTENTICAZIONE CONDIVISA (SSO)

Nel caso in cui siano disponibili su sito istituzionale risorse protette (ad es. l'Area personale) è possibile attivare un processo di Single Sign On (SSO) e Autologin tra sito istituzionale e Sportello telematico mediante l'integrazione con uno specifico servizio realizzato da Maggioli, denominato *AuthService*. Nonostante l'attivazione della modalità SSO non sia attualmente un requisito espresso nei criteri inseriti nella misura 1.4.1, questa offre all'utente un'esperienza di navigazione tra sito e Sportello più omogenea. Il servizio *AuthService* si preoccupa di gestire i principali sistemi di autenticazione basati su Identity Provider (IdP) esterni, sollevando le applicazioni dalle specificità dei protocolli di sicurezza e dai dettagli operativi dei diversi sistemi, presentandosi alle medesime con un'interfaccia uniforme. Con AuthService gestisce le seguenti modalità di accesso:

- SPID
- CielD
- CNS
- elDAS.

# 9.1. Procedura di login da sito istituzionale

Sfruttando il servizio AuthService il sito istituzionale può realizzare una propria pagina di login.

L'autenticazione dovrà avvenire tramite l'invocazione di AuthService che restituirà gli attributi certificati dall'Identity Provider (IdP) al Service Provider (SP). Sulla base di tali attributi, l'applicazione potrà gestire la profilatura dell'utente e l'accesso ai servizi.

Gli attori coinvolti nel processo di autenticazione sono i seguenti:



- Il Service Provider, ovvero il sito istituzionale, Sportello telematico o qualunque applicazione in cui è necessaria l'autenticazione dell'utente
- AuthService
- Il sistema di autenticazione

### Di seguito è riportato il diagramma del processo di autenticazione:



- 1. L'utente accede ad un servizio protetto dell'erogatore per il quale è richiesta l'autenticazione
- 2. L'erogatore del servizio richiede un token di autenticazione ad AuthService (operazione server to server effettuata con protocollo SOAP)
- 3. L'erogatore del servizio effettua una redirect del browser dell'utente all'apposita pagina di AuthService passando alcuni parametri (tra cui il token ottenuto nel passaggio precedente)
- 4. AuthService porta l'utente sul sistema di autenticazione esterno nella modalità prevista dallo stesso (tipicamente un redirect del browser)
- 5. L'utente procede all'autenticazione con le modalità previste dall'IdP esterno, nel caso di autenticazione CNS questo passaggio viene saltato
- 6. Dal sistema di autenticazione esterno si ritorna ad AuthService
- 7. In caso di autenticazione con esito positivo AuthService re-direziona il browser dell'utente alla pagina di ritorno dell'erogatore del servizio
- 8. L'erogatore del servizio richiede ad AuthService le informazioni dell'utente passando il token precedentemente ottenuto al punto 2
- 9. L'erogatore del servizio offre all'utente il servizio in modalità autenticata

L'implementazione, che va fatta lato SP verso AuthService, prevede:

- 1. Richiesta dell'authID
- 2. Redirect del browser
- 3. Richiesta dei dati utente

### 9.1.1. Richiesta dell'authID

Il SP invoca un endpoint variabile a seconda del tipo di autenticazione:

Tino	
Tipo	



SPID	https://spid.comune-online.it/AuthServiceSPID/services/AuthService?wsdl
CielD	https://cie-oidc.comune-online.it/AuthServiceCIE/services/AuthService?wsdl
CNS	https://autenticazione.comune-online.it/AuthServiceCNS/services/AuthService?wsdl

Il metodo SOAP da invocare è getAuthId, che non ha argomenti in input.

L'output è un token che deve essere conservato dal Service Provider che ha una finestra di validità temporale limitata (default: 30 minuti).

### 9.1.2. Redirect del browser

Il SP, ottenuto il token authId, impone al browser il redirect su un url variabile a seconda del tipo di autenticazione.

Тіро	URL Redirect
SPID	https://spid.comune-online.it/AuthServiceSPID/auth.jsp
CielD	https://cie-oidc.comune-online.it/AuthServiceOIDC/auth.jsp
CNS	https://autenticazione.comune-online.it/AuthServiceCNS/auth.jsp

All'url di redirect vanno aggiunti i seguenti parametri.

Attributo	Valido per	Descrizione
authSystem	Tutti	<ul> <li>tipologia di circuito di autenticazione:</li> <li>spid per SPID</li> <li>ssl per CNS</li> <li>cieid per CieID</li> </ul>
serviceProvider	SPID, CieID	L'entityID del Service Provider registrato in AuthService verrà a cui verrà associato un alias. Questo valore viene comunicato da Maggioli.
serviceIndex	SPID, CieID	indice che identifica il set di attributi che si andrà a richiedere in fase di autenticazione al servizio. Maggioli tipicamente crea per ogni ente tre set predefiniti con informazioni via via più complete.



authLevel	SPID, CieID	<pre>Valido solo per autenticazioni SPID e CieID. Utilizzare una delle seguenti costanti: https://www.spid.gov.it/SpidL1 https://www.spid.gov.it/SpidL2 https://www.spid.gov.it/SpidL3</pre>
idp	SPID	URL dell'IdP selezionato. Gli IdP sono variabili nel tempo e l'elenco aggiornato va desunto dal <u>Registry AgID</u> , utilizzando il campo entity_id come valore di questo argomento
backUrl	Tutti	Url di callback che verrà invocato da AuthService al termine del processo di autenticazione. Tipicamente è un endpoint del SP che invocherà successivamente la chiamata al metodo retrieveUserData
authId	Tutti	token ottenuto richiamando il metodo getAuthId in modalità SOAP

### Esempio di redirect per SPID:

https://spid.comune-online.it/AuthServiceSPID/auth.jsp?backUrl=https://comune.my-site.i
t&authId=012345&authSystem=spid&authLevel=https://www.spid.gov.it/SpidL2&serviceIndex=0
&serviceProvider=pesaro-aggr&idp=https://posteid.poste.it

### Esempio di redirect CNS:

https://autenticazione.comune-online.it/AuthServiceCNS/auth.jsp?backUrl= https://comune.my-site.it&authSystem=ssl&authId=1a2b

#### Esempio di redirect CieID:

https://cie-oidc.comune-online.it/AuthServiceCIE/auth.jsp?backUrl= https://comune.my-site.it&authId=012345&authSystem=cieid&authLevel=https://www.spid.gov .it/SpidL2&serviceIndex=0&serviceProvider=bergamo

### 9.1.3. Recuperare le informazioni dell'utente (retrieveUserData)

Al termine del processo di autenticazione sull'IdP, la chiamata viene rediretta da AuthService sul SP il quale ha la possibilità di invocare il metodo SOAP retrieveUserData per ottenere le informazioni dell'utente connesso.

Il metodo ha come parametro di input il token authId.



Il risultato è un oggetto SOAP denominato authData strutturato con i seguenti attributi. Tali informazioni variano a seconda del set di attributi scelto in fase di richiesta (parametro serviceIndex).

Nome attributo
authId
aziendaDenominazione
aziendaPIVA
aziendaSedelegale
aziendaSedelegaleCitta
cellulare
codiceFiscale
cognome
dataInserimento
demo
documentoDataRilascio
documentoDataScadenza
documentoEnteRilascio
documentoNumero
documentoTipo
domicilioCap
domicilioCitta
domicilioIndirizzo
domicilioProvincia
domicilioStato
fax
idCard
lavoro
livelloAutenticazione
livelloPasswordPolicy
mailAddress
nascitaData
nascitaLuogo
nascitaProvincia
nome
pec
professionistaAlbo



professionistaEstremiAlbo residenzaCap residenzaCitta residenzaIndirizzo residenzaProvincia residenzaStato sesso telefono tipoSoggetto titolo

# 9.2. Single Sign On e Autologin

Quando il sito istituzionale e Sportello telematico condividano AuthService come strumento di autenticazione è possibile innescare processi di autologin garantendo all'utente una User Experience di Single Sign On (SSO).

Lo scenario che segue descrive le interazioni fra:

- browser dell'utente;
- gateway di autenticazione AuthService;
- Service Provider Service A (es. sito istituzionale) su cui l'utente esegue il login iniziale;
- Service Provider Service B (es. Sportello telematico) su cui l'utente atterra come utente già autenticato.

AuthService memorizza nella sessione, che detiene con il browser dell'utente, gli attributi rilasciati da uno specifico IdP con una chiave di autenticazione così composta:

- authSystem (spid, cieid, ssl)
- serviceProvider (alias dell'ente);
- IdP (eventuale codice dell'identity provider scelto dall'utente);
- authLevel (eventuale livello di autenticazione richiesto dai servizi applicativi);
- serviceIndex (eventuale indice dell'insieme degli attributi richiesti all'IdP).

I due fornitori di servizi innescano il SSO e autologin con il seguente processo:

- Service A, ad autenticazione avvenuta con successo, memorizza nella sessione utente la chiave di autenticazione <authSystem, serviceProvider, idp, authLevel, serviceIndex> inviata ad AuthService;
- Service A invoca Service B trasmettendo la chiave di autenticazione memorizzata nella sessione utente.
- Service B verifica la compatibilità dello schema di autenticazione utilizzato da Service A con quelli ammessi dall'applicativo. In caso positivo avvia il workflow standard di login con AuthService. La verifica è importante per verificare ad esempio che il parametro



serviceProvider (alias dell'ente) sia coerente tra i due SP, oppure che il livello di autenticazione usato da Service A sia ammissibile per Service B.

Nel caso la sessione di Single Sign On presso AuthService **per la stessa chiave di autenticazione** sia ancora attiva l'utente non verrà rediretto sull'IdP ma rediretto immediatamente sul fornitore di servizi di provenienza Service B.

E' fondamentale che i due servizi A e B condividano le stesse configurazioni di autenticazione sia come endpoint dei servizi, sia come parametri che determinano la chiave di autenticazione (in particolare il serviceProvider e il livello di autenticazione), diversamente la sessione di Single Sign On non verrà trovata su AuthService e il processo di autologin non verrà innescato.

### 9.2.1. SSO verso Sportello telematico

Per avviare una sessione di SSO verso Sportello telematico invocare l'url: [portale]/auth-service/sso?backUrl=&authSystem=&serviceProvider=&idp=&authLevel=&serviceIndex

Il parametro backUrl è l'url relativo della pagina di destinazione di Sportello telematico a cui atterrare a seguito dell'autologin.

### 9.2.2. SSO verso sito istituzionale

Per avviare una sessione di SSO da Sportello telematico verso il sito istituzionale è possibile utilizzare due modalità:

- Chiamata diretta all'url di destinazione
- Chiamata a una pagina di servizio in cui indicare in un parametro in querystring il l'url di callback(similmente al SSO verso Sportello telematico)

Per entrambe le chiamate Sportello accoderà nei parametri dell'url i cinque parametri omonimi ai valori che costiuiscono la chiave di autenticazione di AuthService (<authSystem, serviceProvider, idp, authLevel, serviceIndex>).

E' onere del fornitore del sito istituzionale consegnare a Maggioli adeguata specifica per innescare il SSO e autologin verso la sua applicazione specificando l'url di template da utilizzare secondo una delle due modalità sopra descritte.

# 9.3. Single Sign Out

Ad ogni logout dell'utente sull'applicazione del SP deve corrispondere un analogo logout su AuthService per evitare che il browser, avente ancora sessione attiva su AuthService, consenta un indesiderato Single Sign On nei confronti di persone differenti con inevitabili ripercussioni di fuoriscita di dati personali, configurabili come *data-breach*.

Il caso d'uso sopra descritto è il seguente:

- 1. Utente A si collega con il browser, effettua l'autenticazione ad esempio con SPID
- 2. L'utente A fa logoff sul SP ma questo non invoca l'analogo logout su AuthService
- 3. Un altro utente B, utilizzando lo stesso browser, accede all'applicazione del SP che gli mostrerà il tasto Accedi
- 4. Se l'utente B facesse un'autenticazione SPID con lo stesso IdP dell'utente A verrebbe rediretto su AuthService che, trovando una sessione ancora attiva e con la medesima



chiave <authSystem, serviceProvider, idp, authLevel, serviceIndex> farebbe innescare il Single Sign On e autologin di cui al paragrafo precedente.

5. L'utente B si troverebbe loggato senza aver inserito alcuna credenziale come utente A.

Per invalidare correttamente la sessione su AuthService il SP deve imporre al browser il redirect su un url variabile a seconda del tipo di autenticazione.

Тіро	URL Redirect
SPID	https://spid.comune-online.it/AuthServiceSPID/logoff.jsp
CielD	https://cie-oidc.comune-online.it/AuthServiceOIDC/logoff.jsp
CNS	https://autenticazione.comune-online.it/AuthServiceCNS/logoff.jsp

All'url di redirect vanno aggiunti i seguenti parametri.

Attributo	Descrizione
authId	token ottenuto richiamando il metodo getAuthId in modalità SOAP
backUrl	url di logout del proprio servizio, invocato al termine dell'invalidazione della sessione utente su AuthService

Esempio:

https://spid.comune-online.it/AuthServiceSPID/logoff.jsp?authId=0123&backUrl=url-logoff-applicativo

# 9.4. Verifica di una sessione Single Sign On

È possibile verificare lo stato della sessione di autenticazione dell'utente, all'interno di una catena di sessioni in SSO.

Questa funzione risulta utile quando più Service Provider hanno attivato delle sessioni di SSO su AuthService tramite le modalità descritte nei paragrafi precedenti. In questa situazione, infatti, se l'utente si disconnette su un SP (es. Sportello telematico) l'altro SP (es. sito istituzionale) continuerebbe a restare autenticato. Lo scenario è ancora più complesso se le sessioni di SSO sono state attivate tra molti SP.

A tal fine è disponibile in AuthService il metodo SOAP isUserSignedOut che ha come parametro di input il token authId.

L'output è un valore booleano che assume il seguente significato:

Valore	Descrizione
true	anche una sola sessione è stata conclusa da un logoff
false	tutte le sessioni SSO sono ancora attive



# **10.** PALETTE COLORI SPORTELLO TELEMATICO

Lo Sportello Telematico adotta una palette colori che risponde agli ultimi requisiti in materia di accessibilità (WCAG 2.1).

I colori disponibili sullo sportello telematico sono i seguenti.



### #8E1305 #CC1C08

#### Brown



#5E303D #87451F



#### Militar green



	Comune di Maggioli	Seguici su 🦸 🎔	Cerca 🔍
Amministraz	one Novità Servizi Vivere il comune		Tutti gli argomenti

#393838 #525151

#### Darkblue



#001B1E #00272B

#### Jungle



#004040 #005C5C



#### Orange

Gruppo Maggioli			8	
Comune di Maggioli	Seguici su	f	<b>y</b>	Cerca 🔍
Amministrazione Novità Servizi Vivere il comune				Tutti gli argomenti

#### #853800 #BF5000

#### Violet

Gruppo Maggioli	(U	
Comune di Maggioli	Seguici su 🧲 🎔	Cerca Q
Amministrazione Novità Servizi Vivere il comune		Tutti gli argomenti
#563993 #8263C2		

### Brick

Gruppo Maggioli	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e	
Comune di Maggioli	, Seguici su 🧗 🎔	Cerca Q
Amministrazione Novità Servizi Vivere il comune		Tutti gli argomenti
#642A27 #8F3C38		

### Light blue



#### #084B6D #0C6C9C

Wine







#0E2039 #152F52