

Manuale Operativo Service Desk IPA

Sommario

0. GENERALITA' 3

0.1 APPLICABILITÀ 3

0.2 ASSUNZIONI 3

0.3 STORIA DEL DOCUMENTO 3

0.4 DEFINIZIONE ED ACRONIMI 3

1. DESCRIZIONE DEI PROCESSI 4

1.1 ACCREDITAMENTO 4

1.2 GESTIONE REFERENTI 6

1.2.1 Sostituzione referente 6

1.2.2 Aggiungi referente 8

1.2.3 Cancella referente. 9

1.3 GESTIONE SEGNALAZIONI/GESTIONE RICHIESTE. 11

1.4 ASSISTENZA TELEFONICA (NUMERO VERDE)..... 11

1.5 CANCELLAZIONE DEGLI UFFICI CENTRALI DI FATTURAZIONE..... 12

0. GENERALITA'

0.1 Applicabilità

Lo scopo del presente documento è descrivere i processi seguiti nella lavorazione delle richieste che pervengono al Service Desk dedicato all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.

0.2 Assunzioni

Non applicabile.

0.3 Storia del Documento

Versio ne	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica

0.4 Definizione ed Acronimi

Definizione / Acronimo	Descrizione
IPA	Indice delle Pubbliche Amministrazioni
AGID	Agenzia per l'Italia digitale
SD	Service Desk

1. Descrizione dei processi.

Le richieste di assistenza che pervengono al SD dell'IPA attivano dei processi che vengono di seguito descritti.

1.1 Accredитamento

Tale azione, attivata da un'apposita funzionalità dell'area pubblica dell'IPA, la possono richiedere le Pubbliche Amministrazioni, le società inserite nel Conto Economico Consolidato ISTAT, i Gestori di Pubblici Servizi e gli Enti Nazionali di Previdenza e Assistenza Sociale inseriti nel conto economico ISTAT. Di seguito le azioni eseguite dal Service Desk a fronte di una richiesta di accredитamento.

Il numero medio mensile di richieste di accredитamento è 221.

Dopo aver attivato dall'area pubblica del sito web dell'IPA la funzione di accredитamento l'utente invia, da una mail di posta elettronica certificata, il modulo contenente i dati dell'ente da accredитare, alla mail di posta elettronica certificata dell'IPA.

Azione Service Desk	Esito Negativo	Esito Positivo
1. Il SD controlla se l'email pervenuta riporta nell'oggetto il numero di richiesta	Il SD provvede ad inviare, alla casella di posta certificata dell'ente da cui proviene la richiesta, la seguente mail: Gentile Utente, le ricordiamo che il processo prevede che la mail contenente il pdf con la richiesta di accreditamento, riporti nell'Oggetto il " Numero richiesta", in alto al destra sul modulo di accreditamento. E' necessario pertanto effettuare un nuovo invio seguendo tale indicazione. Per maggiori informazioni e' possibile contattare il numero verde 800129986. Cordiali saluti, Gestore IPA	Vai azione SD 2.
2. Il SD controlla se la richiesta pervenuta risulta firmata digitalmente con con firma digitale qualificata in modalità conforme a quanto previsto dall'art. 47, comma 2 lettera a) del CAD. Nel caso in cui il campo Organization non sia valorizzato, il SD verifica che il modulo sia firmato digitalmente dalla persona che si dichiara essere responsabile dell'Ente	Il SD rifiuta la richiesta di accreditamento, inviando alla mail del candidato referente, con la seguente motivazione: Gentile Utente, la richiesta di accreditamento non puo' essere evasa perchè incompleta. Il modulo ricevuto deve essere firmato digitalmente con con firma digitale qualificata, in modalità conforme a quanto previsto dall'art. 47, comma 2 lettera a) del CAD. E' necessario collegarsi nuovamente al percorso http://www.indicepa.gov.it selezionare il menu Per gli Enti - Accreditamento - Inizia la procedura di Accreditamento, compilando un nuovo modulo di richiesta in quanto il presente modulo risulta rifiutato. Cordiali saluti, Gestore IPA	Vai azione SD 3.
3. Apre la richiesta e controlla: se la PEC inserita nell'indirizzo e-mail primario ha superato il controllo del sistema di verifica e quindi è in grado di ricevere (al momento del salvataggio della domanda di accreditamento viene inviata una e-mail all'indirizzo primario dell'amministrazione). Un batch controlla che l'e-mail sia stata ricevuta e inserisce lo stato OK(esito positivo) o KO (esito negativo) nelle funzioni di Admin.	Se la PEC risulta in stato KO Il SD rifiuta la richiesta di accreditamento, inviando alla mail del candidato referente il seguente messaggio: la casella di posta certificata dichiarata come indirizzo primario dell'Ente non risulta in grado di ricevere. E' necessario ripetere la procedura di accreditamento, inserendo un indirizzo primario di posta certificata in grado di ricevere.	Se la PEC risulta in stato OK vai azione SD 4.
4. Il SD valuta se la categoria e la tipologia utilizzate siano corrette ed	1) Se la categoria e tipologia non sono coerenti con l'Ente	Se la categoria

<p>in base a queste effettua delle verifiche: 1) Pubbliche Amministrazioni se l'ente richiedente e' gia' presente in IPA (ricercandolo con la denominazione, con il codice fiscale e con la casella Pec); 2) Scec, ossia, società, interamente partecipate da enti pubblici o con prevalente capitale pubblico se risultano inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, individuate dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) consultando il portale http://www.istat.it/it/archivio/6729; 3) Enti Nazionali di previdenza e assistenza sociali in c/economico se risultano inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, individuate dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) consultando il portale http://www.istat.it/it/archivio/6729; 4) Gestori di pubblici servizi analizza la documentazione allegata alla richiesta con la quale venga dichiarata e provata (es.: Atto di affidamento, estratto dello Statuto o dell'Atto costitutivo da cui sia possibile evincere la natura giuridica dell'Ente) l'eventuale appartenenza di codesta società alla categoria dei gestori di pubblici servizi. Inoltre, nella documentazione, viene richiesto che venga “evidenziato il testo” che permetta inequivocabilmente di accertare lo status di GPS.</p>	<p>richiedente e/o con la documentazione allegata il SD Rifiuta la richiesta inviando una mail al candidato referente 2) Se la richiesta dell'Ente richiedente e/o la documentazione allegata non e' chiara il SD inoltra la stessa al II livello per ulteriore verifica 3) Il II livello dove lo ritiene opportuno inoltra la richiesta ad Agid per ulteriore e definitiva analisi</p>	<p>e tipologia sono coerenti con l'Ente richiedente e/o con la documentazione allegata il SD Accredita l'Ente in IPA e invia alla mail del referente le credenziali di accesso all'area riservata.</p>
--	---	--

Se l'utente che ha attivato la richiesta di accreditamento non invia il modulo, il Service Desk chiude da sistema le richieste dopo 30 giorni circa dall'inserimento.

1.2 Gestione Referenti

Possono effettuare la richiesta di sostituire, aggiungere o cancellare un Referente tutti gli Enti già accreditati in IPA.

Il numero medio mensile di richieste di sostituzione/aggiunta o cancellazione di un referente è 148

1.2.1 Sostituzione referente

Dopo aver attivato dall'area pubblica del sito web dell'IPA la funzione “sostituisci referente”, l'utente invia, da una mail di posta elettronica certificata, il modulo contenente i dati del referente da sostituire, alla mail di posta elettronica certificata dell'IPA.

Azione Service Desk	Esito Negativo	Esito Positivo
1. Il SD controlla se l'email pervenuta riporta nell'oggetto il numero di richiesta	Il SD provvede ad inviare, alla casella di posta certificata dell'ente da cui proviene la richiesta, la seguente mail: Gentile Utente, le ricordiamo che il processo prevede che la mail contenente il pdf con la richiesta di sostituzione del referente, riporti nell'Oggetto il " Numero richiesta", in alto al destra sul modulo. E' necessario pertanto effettuare un nuovo invio seguendo tale indicazione. Per maggiori informazioni e' possibile contattare il numero verde 800129986. Cordiali saluti, Gestore IPA	Vai azione SD 2.
2. Il SD controlla se la richiesta pervenuta risulta firmata digitalmente con con firma digitale qualificata in modalità conforme a quanto previsto dall'art. 47, comma 2 lettera a) del CAD. Nel caso in cui il campo Organization non sia valorizzato, il SD verifica che il modulo sia firmato digitalmente dalla persona che si dichiara essere responsabile dell'Ente	"Il SD provvede ad inviare la risposta all'ente: 1)Firma priva del campo Organization: Gentile Utente, la sua richiesta non puo' essere evasa perchè incompleta. La firma digitale apposta al modulo non risulta essere conforme all'ente richiedente (vedi nel certificato il campo o= organization). E' necessario collegarsi nuovamente al percorso http://www.indicepa.gov.it selezionare il menu Per gli Enti - Gestione Referenti - Inizia la procedura di Gestione Referenti , compilando un nuovo modulo di richiesta in quanto il presente modulo risulta rifiutato.Per maggiori informazioni e' possibile contattare il numero verde 800129986. 3) la richiesta non risulta protocollata correttamente. Cordiali saluti, Gestore IPA 2) Richiesta non protocollata correttamente Gentile Utente la sua richiesta non è protocollata correttamete (ad esempio email da cui proviene la domanda non appartiene ad una AOO pubblicata in IPA). E' necessario quindi ricompilare la domanda e inviarla in maniera conforme a quanto richiesto. Cordiali saluti Gestore IPA"	Vai azione SD 3.
3. Il SD Inserisce le informazioni relative al nuovo referente al quale invia tramite mail le credenziali di accesso all'area riservata; procede		

con la cancellazione del referente da sostituire.

Se l'utente che ha attivato la richiesta di sostituzione del referente non invia il modulo, il Service Desk chiude da sistema le richieste dopo 30 giorni circa dall'inserimento.

1.2.2 Aggiungi referente

Dopo aver attivato dall'area pubblica del sito web dell'IPA la funzione "aggiungi referente", l'utente invia, da una mail di posta elettronica certificata, il modulo contenente i dati del referente da sostituire, alla mail di posta elettronica certificata dell'IPA.

Azione Service Desk	Esito Negativo	Esito Positivo
1. Il SD controlla se l'email pervenuta riporta nell'oggetto il numero di richiesta	Il SD provvede ad inviare, alla casella di posta certificata dell'ente da cui proviene la richiesta, la seguente mail: Gentile Utente, le ricordiamo che il processo prevede che la mail contenente il pdf con la richiesta di aggiunta di un referente, riporti nell'Oggetto il " Numero richiesta", in alto al destra sul modulo. E' necessario pertanto effettuare un nuovo invio seguendo tale indicazione. Per maggiori informazioni e' possibile contattare il numero verde 800129986. Cordiali saluti, Gestore IPA	Vai azione SD 2.
2. Il SD controlla se la richiesta pervenuta risulta firmata digitalmente con con firma digitale qualificata in modalità conforme a quanto previsto dall'art. 47, comma 2 lettera a) del CAD. Nel caso in cui il campo Organization non sia valorizzato, il SD verifica che il modulo sia firmato digitalmente dalla persona che si dichiara essere responsabile dell'Ente	"Il SD provvede ad inviare la risposta all'ente: 1)Firma priva del campo Organization: Gentile Utente, la sua richiesta non puo' essere evasa perchè incompleta. La firma digitale apposta al modulo non risulta essere conforme all'ente richiedente (vedi nel certificato il campo o= organization). E' necessario collegarsi nuovamente al percorso http://www.indicepa.gov.it selezionare il menu	Vai azione SD 3.

	Per gli Enti - Gestione Referenti - Inizia la procedura di Gestione Referenti , compilando un nuovo modulo di richiesta in quanto il presente modulo risulta rifiutato.Per maggiori informazioni e' possibile contattare il numero verde 800129986. 3) la richiesta non risulta protocollata correttamente. Cordiali saluti, Gestore IPA 2) Richiesta non protocollata correttamente Gentile Utente la sua richiesta non è protocollata correttamente (ad esempio email da cui proviene la domanda non appartiene ad una AOO pubblicata in IPA). E' necessario quindi ricompilare la domanda e inviarla in maniera conforme a quanto richiesto. Cordiali saluti Gestore IPA"	
3. Il SD Inserisce le informazioni relative al nuovo referente al quale invia tramite mail le credenziali di accesso all'area riservata; procede con la cancellazione del referente da sostituire.		

Se l'utente che ha attivato la richiesta di aggiungere un referente non invia il modulo, il Service Desk chiude da sistema le richieste dopo 30 giorni circa dall'inserimento.

1.2.3 Cancella referente.

Dopo aver attivato dall'area pubblica del sito web dell'IPA la funzione "cancella referente", l'utente invia, da una mail di posta elettronica certificata, il modulo contenente i dati del referente da cancellare, alla mail di posta elettronica certificata dell'IPA.

Azione Service Desk	Esito Negativo	Esito Positivo

1. Il SD controlla se l'email pervenuta riporta nell'oggetto il numero di richiesta	Il SD provvede ad inviare, alla casella di posta certificata dell'ente da cui proviene la richiesta, la seguente mail: Gentile Utente, le ricordiamo che il processo prevede che la mail contenente il pdf con la richiesta di aggiunta di un referente, riporti nell'Oggetto il " Numero richiesta", in alto al destra sul modulo. E' necessario pertanto effettuare un nuovo invio seguendo tale indicazione. Per maggiori informazioni e' possibile contattare il numero verde 800129986. Cordiali saluti, Gestore IPA	Vai azione SD 2.
2. Il SD controlla se la richiesta pervenuta risulta firmata digitalmente con con firma digitale qualificata in modalità conforme a quanto previsto dall'art. 47, comma 2 lettera a) del CAD. Nel caso in cui il campo Organization non sia valorizzato, il SD verifica che il modulo sia firmato digitalmente dalla persona che si dichiara essere responsabile dell'Ente	"Il SD provvede ad inviare la risposta all'ente: 1)Firma priva del campo Organization: Gentile Utente, la sua richiesta non puo' essere evasa perchè incompleta. La firma digitale apposta al modulo non risulta essere conforme all'ente richiedente (vedi nel certificato il campo o= organization). E' necessario collegarsi nuovamente al percorso http://www.indicepa.gov.it selezionare il menu Per gli Enti - Gestione Referenti - Inizia la procedura di Gestione Referenti , compilando un nuovo modulo di richiesta in quanto il presente modulo risulta rifiutato.Per maggiori informazioni e' possibile contattare il numero verde 800129986. 3) la richiesta non risulta protocollata correttamente. Cordiali saluti, Gestore IPA 2) Richiesta non protocollata correttamente Gentile Utente la sua richiesta non è protocollata correttamete (ad esempio email da cui proviene la domanda non appartiene ad una AOO pubblicata in IPA). E' necessario quindi ricompilare la domanda e inviarla in maniera conforme a quanto richiesto. Cordiali saluti Gestore IPA"	Vai azione SD 3.
3. Il SD cancella il referente indicato nella richiesta e invia comunicazione ai referenti attivi.		

Se l'utente che ha attivato la richiesta di cancellare un referente non invia il modulo, il Service Desk chiude da sistema le richieste dopo 30 giorni circa dall'inserimento.

1.3 Gestione Segnalazioni/Gestione Richieste.

Possono aprire un “Case” dall'Area Pubblica tutti gli utenti utilizzando la funzionalità “Gestione Segnalazioni”. Possono aprire un case dall'Area Riservata solo i Referenti di Enti regolarmente accreditati, utilizzando la funzionalità “Gestione Richieste”.

Il numero medio mensile di richieste attivate da questa funzionalità è 1.241.

Utente	Azione Service Desk	Esito Positivo
Invia dall'Area Pubblica una "Richiesta di informazioni" o "Segnalazione di anomalia"	1. Il SD legge ed analizza la richiesta pervenuta. Tipologie richiesta: 1) Richiesta Informazioni (es. Richiesta credenziali di accesso all'area riservata in quanto smarrite); 2) Segnalazione Anomalia	Risponde appropriatamente, richiede maggiori informazioni, a volte telefona per richiedere info o spiegare in linea la corretta modalita' operativa
Invia dall'Area Riservata una "Richiesta di informazioni" o "Segnalazione di anomalia"	1. Il SD legge ed analizza la richiesta pervenuta. Tipologie richiesta: 1) Richiesta Informazioni; 2) Segnalazione Anomalia; 3) Pubblicazione Logo (e' possibile inviare il logo da associare all'ente, solo accedendo all'area riservata dell'ente con le credenziali di accesso del referente).	Risponde appropriatamente, richiede maggiori informazioni, a volte telefona per richiedere info o spiegare in linea la corretta modalita' operativa
Invia dall'Area Riservata una richiesta di "Supporto pubblicazione dati"	1. Se il case contiene una richiesta di inserimento della seconda denominazione nella seconda lingua ufficiale il SD legge ed analizza la richiesta pervenuta. Tipologia richiesta: 4) Supporto Pubblicazione Dati:	Il SD inserisce la seconda denominazione con un'apposita funzione altrimenti vedi azione ds 2.
Invia dall'Area Riservata una "Richiesta di Cancellazione Amministrazione"	Il SD analizza la richiesta di cancellazione che e' possibile aprire solo accedendo all'area riservata dell'ente con le credenziali di accesso del referente.	Invia la segnalazione al II livello che cancella l'Amministrazione dall'IPA.

1.4 Assistenza telefonica (Numero verde)

Possono chiamare il numero verde per l'assistenza telefonica tutti, ma comunque solo per tematiche correlate all'IPA.

Il numero medio di chiamate mensili al numero verde è 1.282.

Per ogni telefonata pervenuta il Service Desk effettua le seguenti azioni.

Azione Service Desk	Esito Negativo	Esito Positivo
Il SD valuta segue l'utente in linea e ne valuta la richiesta	Inoltra la segnalazione al II livello che valuta, eventualmente richiama l'utente e chiude la segnalazione.	Fornisce supporto in linea all'utente e chiude la segnalazione.

1.5 Cancellazione degli Uffici centrali di fatturazione

Possono effettuare la richiesta di Cancellazione degli Uffici centrali di fatturazione tutti gli Enti accreditati in IPA ed associati alla Tipologia "**Pubbliche Amministrazioni**" e/o "**Enti Nazionali di Previdenza ed Assistenza Sociale in Conto Economico Consolidato**",

Il numero medio mensile di richieste di Cancellazione degli Uffici centrali di fatturazione è

(10 richieste totali di cui 2 maggio – 5 giugno – 3 luglio)

Nell'Area Riservata, alla voce Gestione Unità Organizzative, il sistema visualizza gli uffici dell'ente e, selezionando un ufficio dalla lista, si accede ai relativi dati di dettaglio. Se si seleziona **l'Ufficio Centrale di Fatturazione** (riconoscibile dal fatto che Codice Ufficio = Nome Ufficio = 'Uff_eFatturaPA') e quindi il pulsante **ELIMINA**, il sistema verifica, per l'Ente, l'esistenza di almeno un altro servizio di fatturazione con canale funzionante.

Se non esiste un altro ufficio con servizio fatturazione

Il sistema visualizza un messaggio che informa che non si può procedere alla cancellazione poiché deve essere censito a sistema almeno un ufficio con servizio di fatturazione il cui canale sia funzionante.

Se esiste un altro ufficio con servizio di fatturazione con canale di fatturazione non funzionante

Il sistema visualizza un messaggio che informa che non si può procedere alla cancellazione poiché non sono presenti altri uffici con servizio di fatturazione il cui canale sia funzionante.

Se esiste un altro ufficio di fatturazione con canale di fatturazione funzionante

Il sistema visualizza il messaggio: "Confermando la cancellazione dell'Ufficio Centrale di Fatturazione Elettronica (Uff_eFatturaPA) si dichiara di aver completato il caricamento di tutti gli uffici destinatari di Fatturazione Elettronica e dei relativi Servizi di fatturazione associati"; Qui l'utente deve selezionare PROSEGUI e quindi il sistema visualizza il messaggio: "Confermando la cancellazione sarà inviato all'indirizzo di posta elettronica di tutti i Referenti attivi dell'ente stesso, il modulo di Cancellazione Ufficio Centrale di Fatturazione

Azione Service Desk	Esito Negativo	Esito Positivo
1. Il SD controlla se l'email pervenuta riporta nell'oggetto il numero di richiesta	Il SD provvede ad inviare, alla casella di posta certificata dell'ente da cui proviene la richiesta, la seguente mail: Gentile Utente, le ricordiamo che il processo prevede che la mail contenente il pdf con la richiesta di sostituzione del referente, riporti nell'Oggetto il " Numero richiesta", in alto al destra sul modulo. E' necessario pertanto effettuare un nuovo invio seguendo tale indicazione. Per maggiori informazioni e' possibile contattare il numero verde 800129986. Cordiali saluti, Gestore IPA	Vai azione SD 2.
2. Il SD controlla se la richiesta pervenuta risulta firmata digitalmente con con firma digitale qualificata in modalità conforme a quanto previsto dall'art. 47, comma 2 lettera a) del CAD. Nel caso in cui il campo Organization non sia valorizzato, il SD verifica che il modulo sia firmato digitalmente dalla persona che si dichiara essere responsabile dell'Ente	"Il SD provvede ad inviare la risposta all'ente: 1) Firma priva del campo Organization: Gentile Utente, la sua richiesta non puo' essere evasa perchè incompleta. La firma digitale apposta al modulo non risulta essere conforme all'ente richiedente (vedi nel certificato il campo o= organization). E' necessario collegarsi nuovamente al percorso http://www.indicepa.gov.it selezionare il menu Per gli Enti - Gestione Referenti - Inizia la procedura di Gestione Referenti , compilando un nuovo modulo di richiesta in quanto il presente modulo risulta rifiutato.Per maggiori informazioni e' possibile contattare il numero verde 800129986. 3) la richiesta non risulta protocollata correttamente. Cordiali saluti,	Vai azione SD 3.

Azione Service Desk	Esito Negativo	Esito Positivo
	<p>Gestore IPA</p> <p>2) Richiesta non protocollata correttamente Gentile Utente la sua richiesta non è protocollata correttamente (ad esempio email da cui proviene la domanda non appartiene ad una AOO pubblicata in IPA). E' necessario quindi ricompilare la domanda e inviarla in maniera conforme a quanto richiesto. Cordiali saluti Gestore IPA"</p>	
3. Il SD cancella l'ufficio di fatturazione come indicato nella richiesta e invia comunicazione ai referenti attivi.		