



---

# *MGA*

# *Monitoraggio e gestione accesso*

---

## **Manuale Utente**

---



---

## aggiornamenti delle versioni

Versione	Data	Motivo	Modifiche
1.0	28/02/2021	Nuova emissione	---



---

## Sommario

<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>2</b>	<b>5</b>	
<b>2.1</b>	<b>5</b>	
<b>2.2</b>	<b>6</b>	
<b>2.3</b>	<b>7</b>	
<b>2.4</b>	<b>8</b>	
<b>3</b>	<b>10</b>	
<b>4</b>	<b>13</b>	
<b>4.1</b>	<b>15</b>	
<b>4.2</b>	<b>16</b>	
<b>4.3</b>	<b>16</b>	
<b>4.4</b>	<b>17</b>	
<b>5</b>	<b>19</b>	
<b>5.1</b>	<b>20</b>	
<b>6</b>	<b>22</b>	
6.1.1	22	
6.1.2	24	



---

## 1 GENERALITÀ

---

Il presente manuale fornisce una guida per l'utilizzo del sistema di Monitoraggio e Gestione accessi (altrimenti detto STAR-MGA o Desktop SUAP) da parte degli utenti con profilo applicativo "Responsabile SUAP" o "Operatore SUAP".

- Capitolo 2: vengono descritte le modalità di accesso a STAR-MGA
- Capitolo 3: viene descritta la sezione Monitoraggio
- Capitolo 4: viene descritta la sezione Report
- Capitolo 5: viene descritta la sezione Gestione Accessi
- Appendice: si indica come risolvere i problemi più comuni di accesso al sistema



## 2 INTRODUZIONE

Per accedere alle funzioni di Monitoraggio e reportistica e Gestione accessi è necessario autenticarsi al link <https://servizi.patti.regione.toscana.it/star-mga/>

### 2.1 ACCESSO A STAR-MGA

I tipi di autenticazione ammessi sono:

- tramite **CNS** (Carta nazionale dei servizi) o **Certificato Digitale** (autenticazione forte, previa registrazione);
- tramite **SPID**, sistema pubblico di identità digitale (autenticazione forte, previo ottenimento delle credenziali SPID di livello 2 da un gestore di identità autorizzato e previa registrazione automatica a meno dell'indicazione di una mail al primo accesso).

Nella pagina iniziale viene chiesto se si desidera accedere utilizzando la propria carta CNS oppure le credenziali SPID:

Accedi utilizzando CNS

Utilizza la Carta Nazionale dei Servizi con lettore di smart card per effettuare l'accesso.

**Entra con CNS**

Cos'è la CNS?

Accedi utilizzando SPID

Utilizza il tuo account del Sistema Pubblico di Identità Digitale per effettuare l'accesso.

**Entra con SPID**

Cos'è SPID?

- Se si seleziona “Accedi con CNS” ci si assicuri di avere inserito la Smart Card o il dispositivo USB. Se tale dispositivo è correttamente configurato, il nuovo portale STAR mostrerà all’accesso i dati associati alla CNS e chiederà il PIN della CNS

Selezione un certificato

Selezione un certificato per autenticarti a [accessosicuro-trial.rete.toscana.it:443](https://accessosicuro-trial.rete.toscana.it:443)

Oggetto	Autorità emittente	Numero di serie
...	Regione Toscana - CA Cittadi...	...

**OK** **Annulla**

Accedi con CNS

Entra con SPID

Se il certificato inserito non viene riconosciuto o il browser non è configurato correttamente, allora verrà visualizzato un messaggio di errore. In tal caso, occorre

configurare correttamente avvalendosi eventualmente dell'assistenza tecnica telefonica o delle guide in rete.

- Se invece si seleziona “Entra con SPID”, comparirà l'elenco dei gestori:



Selezionando il proprio gestore comparirà una schermata dove verrà richiesto di inserire le proprie credenziali (si ricorda che le credenziali SPID devono essere intestate a persona fisica e non giuridica). In seguito verrà inviato all'utente un codice OTP (one-time password), valido per un solo accesso al servizio.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di accesso vedi [APPENDICE - Modalità di accesso](#)

## 2.2 SCELTA PROFILO

Per operare con le funzionalità da Responsabile Suap deve essere selezionato il profilo “Responsabile SUAP”.

Per operare con le funzionalità da Operatore Suap deve essere selezionato il profilo “Operatore SUAP”.

I profili disponibili sono recuperati dalle abilitazioni dell'utente secondo quanto precedentemente censito nella Fonte Dati SUAP. È possibile che l'utente quindi sia autorizzato su un solo profilo e quindi abbiamo solo una scelta nel menù a tendina.



Una volta selezionato il profilo, il sistema propone la schermata di “Scelta territorio” in cui deve essere selezionato anche il comune di competenza (se abilitati su più comuni). La scelta del territorio comunale ha poi effetti solo sulla sezione Monitoraggio Istanze e sulla sezione Report.



### Scelta territorio

Seleziona uno dei territori per cui sei autorizzato

Territorio

COMUNE DI BADIA TEDALDA  
COMUNE DI SANTA MARIA A MONTE  
COMUNE DI ANGIARI  
COMUNE DI SAN MINIATO  
COMUNE DI SANTA CROCE SULL'ARNO

I profili “Responsabile Suap” ed “Operatore Suap” hanno accesso diversificato al sistema per cui avranno una pagina di homepage diversa a seconda delle funzionalità a cui hanno accesso.

- I responsabili hanno accesso alla sezione Monitoraggio Istanze, alla sezione Report con accesso ai soli report di competenza, alla sezione Gestione Accessi per la gestione delle persone abilitate ad accedere agli strumenti e servizi della Rete dei SUAP.
- Gli operatori hanno accesso solo alla sezione Monitoraggio Istanze e alla sezione Report con accesso ai soli report di competenza.
- Sia Responsabile Suap che Operatore Suap per la parte di Monitoraggio Istanze hanno visibilità dei dati relativi solo ai comuni di competenza (secondo l'attributo nella Fonte Dati SUAP “AMBITO\_SUAP”)

## 2.3 HOMEPAGE STAR-MGA (PROFILO RESPONSABILE SUAP)

Dopo aver effettuato l'accesso e aver selezionato il profilo “Responsabile SUAP” comparirà una schermata come quella riportata di seguito da cui accedere alle singole sezioni.





<h3>Monitoraggio Istanze</h3> <p>In questa sezione potrai monitorare le pratiche, visualizzarne le interazioni e scaricare gli eventuali allegati.</p> <p><a href="#">Vai</a></p>	<h3>Report</h3> <p>In questa sezione potrai visualizzare i report dei messaggi inviati, ricevuti o non accettati e delle pratiche raggruppate per comune, attività, intervento ed endoprocedimento.</p> <p><a href="#">Vai</a></p>	<h3>Gestione Accessi</h3> <p>In questa sezione potrai monitorare gli Operatori ed i Responsabili SUAP, modificarli, eliminarli e censirne di nuovi.</p> <p><a href="#">Vai</a></p>
---	--	--

Per passare da una sezione all'altra, oltre che passando dalla pagina di homepage, è possibile utilizzare il menu laterale a sinistra apribile cliccando su 



Si rimanda ai seguenti capitoli per la guida delle singole sezioni:

- Monitoraggio Istanze vedi cap. 3-Monitoraggio
- Report vedi cap. 4-Report
- Gestione Accessi vedi cap. 5-Gestione accessi

## 2.4 HOMEPAGE STAR-MGA (PROFILO OPERATORE SUAP)

Dopo aver effettuato l'accesso e aver selezionato il profilo "Operatore SUAP" comparirà una schermata come quella riportata di seguito da cui accedere alle singole sezioni.





---

Per passare da una sezione all'altra, oltre che passando dalla pagina di homepage, è possibile utilizzare il menu laterale a sinistra apribile cliccando su 

Si rimanda ai seguenti capitoli per la guida delle singole sezioni:

- Monitoraggio Istanze vedi cap. 3-Monitoraggio
- Report vedi cap. 4-Report





I filtri di ricerca che possono essere impostati sono i seguenti:

- **Codice pratica:** codice identificativo della pratica trasmessa;
- **Ente:** consente di visualizzare le pratiche di un determinato ente scelto solo tra i comuni su cui l'utente è abilitato;
- **Data da – data a:** consente di filtrare le pratiche trasmesse da STAR nel periodo indicato (questi campi sono precompilati in modo da visualizzare le informazioni nell'ultimo giorno);

Di ogni pratica è possibile visualizzarne le interazioni cliccando sulla lente di ingrandimento nella colonna "Azioni", ottenendo la seguente vista in cui viene riportato una riga per ogni interazione avvenuta (in ordine cronologico), come mostrato qui di seguito:

Monitoraggio Istanze / 12345678978-24022022-1208

Mostrare anche gli eventuali messaggi scartati e non elaborati dal nodo centrale

✕ RESET   🔍 CERCA

### Lista interazioni pratica 12345678978-24022022-1208

Tipo stimolo	Mittente	Destinatario	Data di ricezione	Data di trasmissione	Esito trasmissione	Conferma ricezione	Azioni
presentazionePratica	Frontend Accettazione	SUAPBO SUPPLENZA 239	24-02-2022 12:10:40	24-02-2022 12:10:48	OK, SuapEventManager_SuapEventManagerSPCoop IT_4384863_2022-02-24_	OK	🔍 📄 🔄

← Indietro

Elementi per pagina 5   1 - 1 di 1   < >

Per ciascuna riga si riporta:

- **Tipo stimolo:** classificazione dell'interazione avvenuta (a partire dal primo step "presentazionePratica")
- **Mittente:** codifica breve del mittente
- **Destinatario:** codifica breve del destinatario
- **Data di ricezione:** data in cui il nodo centrale regionale ha preso in carico il messaggio ricevuto dal mittente
- **Data di trasmissione:** data in cui il nodo centrale regionale ha trasmesso la pratica al destinatario
- **Esito trasmissione:** stato di elaborazione del messaggio, se trasmesso correttamente appare il valore OK, seguito, se disponibile, dall'identificativo spcoopid del messaggio sull'infrastruttura CART
- **Conferma ricezione:** esito, se disponibile, della conferma ricezione da parte del destinatario del messaggio. Se non è presente nessun valore indica che il destinatario non ha inviato nessuna conferma, se è presente OK indica che il destinatario ha confermato positivamente la ricezione del messaggio, se è presente INCOERENTE indica che il destinatario ha riscontrato un'anomalia nel messaggio che quindi è stato scartato. Se presente, viene riportato la motivazione dello scarto.



- Le possibili azioni: accedere all'elenco dei file del messaggio (🔍), scaricare i files del messaggio (📄), ritrasmettere il messaggio al destinatario (🔄). Le prime due funzionalità hanno senso per i messaggi che contengono nuove informazioni (come presentazionePratica e non come notifica). La funzionalità di re-invio è disponibile solo se la trasmissione iniziale è andata a buon fine e deve essere utilizzata solo nei casi in cui è stato concordato con il destinatario.

Di default, l'elenco riporta solo i messaggi completamente e correttamente elaborati dal nodo centrale. Se viceversa si vuole prendere visione anche di eventuali messaggi in corso di elaborazione o scartati deve essere impostato il flag "Mostrare anche gli eventuali messaggi scartati e non elaborati dal nodo centrale" posto in alto alla pagina e cliccare su "Cerca".

Cliccando su 🔍 si accede alla pagina di dettaglio della singola interazione che riporta fondamentalmente 2 informazioni:

- L'identificativo del messaggio associato dal nodo centrale (SEM-WFA-xxxxxxxxxxxxxx)
- L'elenco dei files trasmessi con il messaggio

L'elenco dei files potrebbe essere vuoto nei casi in cui il messaggio contenga solo riferimenti a files già trasmessi come per esempio avviene nella notifica agli Enti Terzi. Viceversa, per le interazioni di tipo "presentazionePratica" sono presenti tutti i files della pratica STAR sia quelli generati automaticamente (p.es. il file copertina) sia caricati dall'utente come allegati alla pratica, sia i files di riepilogo firmati digitalmente dall'utente.

Di ogni file è riportata anche l'impronta hash (checksum) per eventuali verifiche di integrità del file ricevuto sul proprio backoffice.

E' possibile scaricare il singolo file o scaricare tutti i files in un unico file compresso ".zip" cliccando sull'icona 📄 posta in basso alla pagina.

Monitoraggio Istanze / 12345678978-24022022-1510 / listaAllegati

Lista allegati della Pratica 12345678978-24022022-1510

Id-Messaggio SEM-WFA-0289a9490d194d01bc4f6580359dac3b564d760ffa238b5eb410b90746a107820

Nome ↑	Categoria	Checksum	Azioni
12345678978-24022022-1510.MDA.47.80.01R.xml	AllegatoXml	d450c32c21b859cbf87bd6c985f526d13df90da4	📄
12345678978-24022022-1510.MDA.47.80.01R.pdf.p7m	AllegatoPdf	1923bc59d2a2761f9ed4533b3ff0b28eccdc8eb5	📄
12345678978-24022022-1505.MDA.87.2R.pdf	AllegatoModulo	58095d9ce693defa0b45e67b9e9b6f7437ce6757	📄
12345678978-24022022-1510_ValidazioneRfc.xml	Allegato	2ee75b5e96600132562c25e7773f5944f5de3bf0	📄
12345678978-24022022-1510_ValidazioneRfc.pdf	Allegato	1c0709743eed28eadbbadc1ab3455aa1e5b8bb9b	📄



## 4 REPORT

Per accedere alle funzionalità di Reportistica deve essere utilizzata la card Report cliccando su “Vai”.

The screenshot shows a search bar at the top with the text "Ricerca" and "Click qui per aprire il pannello di ricerca." Below it, the main content area is titled "Messaggi trasmessi con esito non positivo" and contains a descriptive paragraph: "Sono qui elencati i messaggi che sono stati trasmessi correttamente dal mittente, ma su cui il destinatario ha inviato una confermaRicezione che riporta una motivazione di scarto". Below the text is a table with the following columns: "Cod. pratica", "Tipo stimolo", "Mittente", "Destinatario", "Data di trasmissione", "Data di conferma", and "Errore". At the bottom of the table area, there is a link "Scarica dati in formato XLS" and a pagination control showing "Elementi per pagina 5" and "0 / 0".

La sezione Report si apre automaticamente sui risultati del primo report (“Messaggi trasmessi con esito non positivo”) sull’arco temporale degli ultimi 30 gg.

Per utilizzare un altro tipo di report deve essere utilizzato il menù laterale. Cliccando su  si ottiene una breve descrizione di quanto fornisce il report.

- Messaggi trasmessi con esito non positivo 
- Messaggi con errore in trasmissione 
- Messaggi senza conferma ricezione 
- Messaggi non accettati 

Per tutti i report è disponibile la funzionalità di download in formato XLS, cliccando su  Scarica dati in formato XLS posto in fondo alla pagina.

Si riporta qui un riepilogo delle varie tipologie di report messe a disposizione. Si rimanda ai paragrafi seguenti per un maggiore dettaglio.

Tipologia report	Esempi	Possibili azioni da intraprendere
------------------	--------	-----------------------------------



Messaggi trasmessi con esito non positivo	<i>Notifica a RTSAN con confermaRicezione «Incoerente, Nessun endoprocedimento di competenza di RTSAN»</i>	Nel report viene riportato la motivazione di scarto redatta dal Destinatario. In generale, la motivazione consente di individuare la causa e il rimedio da adottare. In caso di necessità di chiarimenti deve essere contattato il destinatario inserendo in cc il supporto <a href="mailto:tecno.suap@regione.toscana.it">tecno.suap@regione.toscana.it</a> Se il destinatario richiede una nuova trasmissione del messaggio può essere utilizzato il «reinvio» dal monitoraggio
Messaggi con errore in trasmissione	<i>Pratiche STAR che non risultano sul proprio backoffice</i>	Se il SUAP è il mittente del messaggio, generalmente, non è necessaria nessuna azione. Le cause sono generalmente dovute a anomalie temporanee sull'infrastruttura CART o a anomalie software sul sistema informativo del destinatario. Se il SUAP è il destinatario, prendere contatti con il proprio fornitore evidenziando il caso in modo da verificare che non vi siano problemi imputabili al sistema informativo.
Messaggi senza conferma ricezione		Prendere in esame solo se il messaggio è stato inviato da oltre un giorno. Se il SUAP è il mittente contattare il destinatario con in cc il supporto <a href="mailto:tecno.suap@regione.toscana.it">tecno.suap@regione.toscana.it</a> Se il SUAP è destinatario verificare con il proprio fornitore.
Messaggi non accettati dal sistema	<i>Comunicazione a AMBRT senza aver fatto la notifica</i>	Equiparabili a errori software o operazioni non ammesse per quella pratica. Verificare con il proprio fornitore, e nel caso di chiarimenti necessari contattare <a href="mailto:tecno.suap@regione.toscana.it">tecno.suap@regione.toscana.it</a>



## 4.1 MESSAGGI TRASMESSI CON ESITO NON POSITIVO

Questa sezione interessa i messaggi trasmessi correttamente dal mittente ma su cui il destinatario ha inviato una conferma ricezione con motivazione di scarto.

Cod. pratica	Tipo stimolo	Mittente	Destinatario	Data di trasmissione ↓	Data di conferma	Errore
[REDACTED] -15122020-1437	comunicazione	Backoffice SUAP	FACCT	29-12-2020 08:05:52	29-12-2020 07:35:53	Pratica non trovata
[REDACTED] -15122020-1437	comunicazione	Backoffice SUAP	FACCT	29-12-2020 08:05:52	29-12-2020 07:44:22	Pratica non trovata

↓ Scarica dati in formato XLS

Elementi per pagina 5 286 - 287 di 287

Per ogni messaggio vengono riportate le seguenti informazioni:

- Cod. pratica: identificativo pratica assegnato da STAR. Cliccando sul codice pratica è possibile spostarsi alla sezione “Monitoraggio” sul dettaglio delle interazioni della pratica.
- Tipo stimolo: tipologia del messaggio scartato
- Mittente: codifica breve del mittente del messaggio
- Destinatario: descrizione breve del destinatario
- Data di trasmissione: data in cui il messaggio è stato inviato al destinatario
- Data di conferma: data in cui è stata ricevuta la conferma ricezione inviata dal destinatario
- Errore: motivazione di scarto riportata nel messaggio di confermaRicezione

Nella pagina è presente un pannello espandibile di ricerca per filtrare i messaggi.

La ricerca dei messaggi consente di trovare i messaggi desiderati dall'utente, in accordo a quanto inserito nei filtri di ricerca. Di default, è impostata la ricerca sull'arco temporale degli ultimi 30gg.

Per rimuovere i filtri immessi, premere su “Reset”.

Per procedere con la ricerca, premere su “Cerca”.

Ricerca	^
Ente	
Periodo di Trasmissione	
da	a
21/03/2021	20/04/2021
X RESET	Q CERCA



I filtri di ricerca che possono essere impostati sono i seguenti:

- **Comune:** consente di visualizzare le pratiche di un determinato ente tra quelli su cui l'utente è abilitato;
- **Data da – data a:** consente di filtrare le pratiche presentate nel periodo indicato (questi campi sono precompilati in modo da visualizzare le informazioni nell'ultimo mese);

## 4.2 MESSAGGI CON ERRORE IN TRASMISSIONE

Questa sezione interessa i messaggi che il mittente ha inviato all'infrastruttura regionale ma sui quali si sta verificando un problema di consegna tra l'infrastruttura regionale e il destinatario finale. Sono messaggi su cui è impostata una politica di ritrasmissione automatica da parte dell'infrastruttura regionale, per cui, in generale, non è necessario un intervento da parte del mittente.

Messaggi con errore in trasmissione							
Cod. pratica	Tipo stimolo	Mittente	Destinatario	Data di trasmissione	Data ultima trasmissione	Esito	Errore
26G713H-15122020-1437	comunicazione	SUAP	ENTE 239.4	05-05-2021 10:21:38	06-05-2021 10:21:22	KO	Could not receive Message.
26G713H-15122020-1437	comunicazione	SUAP	ENTE 239.4	04-05-2021 17:05:04	06-05-2021 10:13:19	KO	Could not receive Message.

Elementi per pagina 5 1 - 4 di 4

Nella pagina è presente un pannello di ricerca per filtrare i messaggi.

La ricerca dei messaggi consente di trovare i messaggi desiderati dall'utente, in accordo a quanto inserito nei filtri di ricerca.

Per rimuovere i filtri immessi, premere su "Reset".

Per procedere con la ricerca, premere su "Cerca".

I filtri di ricerca che possono essere impostati sono i seguenti:

- **Comune:** consente di visualizzare le pratiche di un determinato ente;
- **Tipo stimolo:** consente di filtrare per tipologia di messaggio (per esempio per cercare solo i messaggi di notifica); è possibile indicare anche più tipologie
- **Mittente:** consente di filtrare i messaggi per mittente; è possibile indicare anche più mittenti
- **Data da – data a:** consente di filtrare le pratiche inserite nel periodo indicato (questi campi sono precompilati in modo da visualizzare le informazioni nell'ultimo mese);

## 4.3 MESSAGGI SENZA CONFERMA RICEZIONE

Questa sezione interessa i messaggi su cui il destinatario NON ha inviato la conferma ricezione e riporta le informazioni in figura.



Messaggi senza conferma ricezione						
<i>Sono qui elencati i messaggi su cui il destinatario NON ha inviato la conferma ricezione</i>						
Cod. pratica	Tipo stimolo	Mittente	Destinatario	Data di trasmissione ↓	Data di ricezione	
↓ Scarica dati in formato XLS						
				Elementi per pagina 5	0 / 0	< < > >

Nella pagina è presente un pannello di ricerca per filtrare i messaggi.

La ricerca dei messaggi consente di trovare i messaggi desiderati dall'utente, in accordo a quanto inserito nei filtri di ricerca.

Per rimuovere i filtri immessi, premere su "Reset".

Per procedere con la ricerca, premere su "Cerca".

I filtri di ricerca che possono essere impostati sono i seguenti:

- **Comune:** consente di visualizzare le pratiche di un determinato ente;
- **Tipo stimolo:** consente di filtrare per tipologia di messaggio (per esempio per cercare solo i messaggi di notifica); è possibile indicare anche più tipologie
- **Mittente:** consente di filtrare i messaggi per mittente; è possibile indicare anche più mittenti
- **Data da – data a:** consente di filtrare le pratiche inserite nel periodo indicato (questi campi sono precompilati in modo da visualizzare le informazioni nell'ultimo mese);

#### 4.4 MESSAGGI NON ACCETTATI

Questa sezione interessa i messaggi che non sono stati presi in carico dall'infrastruttura regionale in quanto non hanno superato i controlli formali o di coerenza (p.es. messaggi non validi, duplicati, comunicazioni all'ente terzo senza la notifica) e riporta le informazioni:

- **Cod. pratica:** identificativo pratica assegnato da STAR. Cliccando sul codice pratica è possibile spostarsi alla sezione "Monitoraggio" sul dettaglio delle interazioni della pratica.
- **Tipo stimolo:** tipologia del messaggio scartato
- **Mittente:** codifica breve del mittente del messaggio
- **Data di trasmissione:** data in cui il messaggio è stato inviato dal mittente
- **Validità:** VALIDO|NON VALIDO indica se il messaggio è formalmente corretto rispetto agli xsd della rfc239
- **Errore:** motivazione di scarto da parte del nodo centrale (normalmente la motivazione è legata a errori software sul mittente o operazioni non ammesse per quella pratica)



## Messaggi non accettati dal sistema

Cod. pratica	Tipo stimolo	Mittente	Data di trasmissione	↓ Validità	Errore
TMBL00750203 713H- 17122020-1504	diniego	AMBRT	16-06-2021 16:47:53	VALIDO	INCOERENTE
TMBL00750203 713H- 17122020-1504	diniego	AMBRT	16-06-2021 16:47:36	VALIDO	INCOERENTE
TMBL00750203 713H- 260232021-06	presentazionePr atica	FACCT	16-06-2021 09:23:20	VALIDO	DUPLICATO

Elementi per pagina 5 1 - 3 di 3

Nella pagina è presente un pannello di ricerca per filtrare i messaggi.

La ricerca dei messaggi consente di trovare i messaggi desiderati dall'utente, in accordo a quanto inserito nei filtri di ricerca.

Per rimuovere i filtri immessi, premere su "Reset".

Per procedere con la ricerca, premere su "Cerca".

I filtri di ricerca che possono essere impostati sono i seguenti:

- **Comune:** consente di visualizzare le pratiche di un determinato ente;
- **Errore:** per ricercare una determinata tipologia di errore (INCOERENTE, INCOMPLETO, DUPLICATO, PRATICA INESISTENTE, MESSAGGIO NON VALIDO)
- **Tipo stimolo:** per filtrare solo i messaggi di una determinata tipologia
- **Mittente:** per filtrare i messaggi per mittente
- **Data da – data a:** consente di filtrare le pratiche inserite nel periodo indicato (questi campi sono precompilati in modo da visualizzare le informazioni nell'ultimo mese);



## 5 GESTIONE ACCESSI

Per accedere alle funzionalità di gestione delle abilitazioni degli utenti è necessario utilizzare la card “Gestione Accessi” e cliccare su “Vai”.

Cliccando su “Vai” viene mostrato l’elenco di tutti gli utenti abilitati ai servizi della Rete dei Suap per conto del proprio SUAP di appartenenza.

Sono mostrate le seguenti informazioni:

- Informazioni salienti di ciascun utente: nome, cognome, codice fiscale, email
- strumento di modifica/visualizzazione del dettaglio di ciascun utente purché non abbia il profilo “Responsabile SUAP”
- strumento di cancellazione dell’utente: per rimuovere l’utente che quindi non avrà più accesso a nessuna applicazione della Rete dei Suap
- strumento per il censimento di un nuovo utente della Rete dei Suap
- pannello di ricerca per filtrare i risultati sulla base dei filtri di ricerca disponibili

I filtri di ricerca che possono essere impostati sono i seguenti:

- **Nome:** consente di visualizzare gli utenti aventi quel nome;
- **Cognome:** consente di visualizzare gli utenti aventi quel cognome;
- **Codice Fiscale:** consente di visualizzare l’utente identificato da quel CF;
- **E-mail:** consente di visualizzare l’utente identificato da quella e-mail;
- **Ambito SUAP:** consente di visualizzare gli utenti censiti sul SUAP inserito.

Per il **censimento di un nuovo utente** deve essere cliccato su  **Nuovo Operatore**. Il profilo “Responsabile SUAP” non può assegnare a altri utenti il profilo “Responsabile SUAP”.

La prima informazione da inserire è il codice fiscale dell’utente. Il sistema verifica che quanto inserito sia formalmente valido (incluso la verifica sull’ultimo carattere check-digit). Se il codice fiscale è valido si attiva il pulsante “Salva”.

Il sistema verifica inoltre se il codice fiscale inserito corrisponde a un utente già censito e, in tal caso, mostra un messaggio di avviso.

**Attributi Utente**

Codice Fiscale

X Annulla

Salva

Cliccando su “Salva” si attivano tutti campi da valorizzare al fine di censire un nuovo utente.

Attributi Utente			
Codice Fiscale			
	Nome	Cognome	Mail_Istituzionale
ENTE_SUAP			
AMBITO_SUAP			▼
Funzioni			▼
Dominio			▼

X Annulla    Salva

Solo se vengono compilati tutti i campi obbligatori si attiva il pulsante in basso “Salva” che provvede all’effettivo censimento.

Per la **modifica** di un utente già censito è necessario cliccare su  nella riga relativa all’utente di interesse. I dati anagrafici (nome, cognome, cf) non sono modificabili.

Per **eliminare** un utente, ovvero per revocare le abilitazioni associate a un utente deve essere cliccato su  nella riga relativa all’utente di interesse.

Gli utenti eliminati saranno caratterizzati dall’icona . Per riattivare un utente cliccare su  e nella schermata successiva cliccare su “Abilita nuovamente”.

## 5.1 CENSIMENTO OPERATORI SUAP

Si riportano qui di seguito le linee guida per la corretta valorizzazione dei campi “ENTE\_SUAP”, “AMBITO\_SUAP”, “Funzioni” e “Dominio” nel caso del censimento di un profilo Operatore SUAP.

- **ENTE\_SUAP** deve corrispondere al SUAP di appartenenza. Il sistema consente di inserire solo lo stesso SUAP di appartenenza dell’utente creatore.
- **AMBITO\_SUAP** deve corrispondere alla lista di Comuni su cui ha competenza lo Sportello SUAP indicato nel campo ENTE\_SUAP. Solo in casi particolari, ha senso assegnare Comuni non di competenza del SUAP. Il sistema propone come prima scelta i territori associati al SUAP. Cliccando su “Seleziona tutti” si inseriscono in automatico tutti i comuni della Toscana.
- **Funzioni** deve essere valorizzato con “Operatore SUAP” se l’utente deve avere accesso al Suap Desktop con funzionalità di Monitoraggio e Reportistica, e/o accesso al Backoffice Suap Regionale (solo per i comuni che hanno richiesto tale servizio di supplenza); con



“Amministratore Locale BDM” se l’utente deve poter accedere all’applicazione BDM (Banca Dati Management) per la gestione/configurazione delle localizzazioni ammesse (configurazione oneri e/o configurazioni di procedimenti locali o localizzazione di procedimenti regionali). È possibile assegnare entrambi i valori.

- **Dominio** deve essere valorizzato con “SUAP”

Tabella riepilogativa per la valorizzazione del campo “**Funzioni**”:

Applicazione	Funzionalità	Operatore SUAP (OpSUAP)	Amministratore Locale BDM (AmmLocBDM)
Suap Desktop (STAR-MGA)	Monitoraggio & Report	Si	X
	Gestione Accessi	X	X
Banca Dati Management (BDM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Configurazione oneri</li> <li>● localizzazione procedimenti</li> </ul>	X	Si
Backoffice SUAP Regionale (suapbo239)	Accesso al desktop pratiche e gestione delle interazioni verso STAR e gli Enti Terzi	Si	X

## 6 APPENDICE - MODALITÀ DI ACCESSO

### 6.1.1 ACCESSO CON CNS (CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI)

L'utente, per verificare che la Smart Card o il supporto USB siano effettivamente una CNS correttamente abilitata ad accedere a STAR, può provare ad accedere al seguente link:

<https://accessosicuro.rete.toscana.it/>

Dopo aver cliccato sul pulsante "Entra con CNS", occorre cliccare sulla icona a forma di Smart Card.

**Se l'utente riesce ad aprire tale pagina**, allora vuol dire che il certificato della sua Smart Card/ supporto USB è correttamente importato nel browser.

**Se invece l'utente NON riesce ad aprire tale pagina**, allora vuol dire che il certificato della sua Smart Card/ supporto USB **NON è correttamente importato nel browser**. In tale caso l'utente deve appunto configurare correttamente il browser. Più avanti in questo paragrafo sono riportati alcuni numeri di telefono dove può trovare assistenza, oppure anche dei link a guide on-line dove può trovare utili informazioni per configurare correttamente il suo browser.

Un'altra verifica della corretta configurazione del certificato della carta all'interno del browser viene dal seguente controllo:

- **Se usate come browser Internet Explorer oppure Chrome:**

- aprire il **Pannello di Controllo** di Windows
- selezionare **Reti e Internet**
- aprire la finestra **Opzioni Internet**
- selezionare la linguetta **Contenuto**
- cliccare sul bottone **Certificati**
  - in questa fase, dovrebbe essere richiesto il PIN del vostro certificato. Se non è così, vuol dire che il vostro browser non è stato configurato. Per avere indicazioni su come configurare il vostro browser, vi consigliamo di contattare l'assistenza offerta dal fornitore del certificato (qui sotto sono riportati alcuni numeri di telefono dei fornitori e dei link alle guide di aiuto).
- nella sezione **Personale**, deve essere presente un certificato che riporti il codice fiscale del soggetto titolare della carta.



- **Se usate come browser Mozilla Firefox:**

- accedere al menu **Opzioni**
- selezionare **Avanzate**
- premere il tasto **Certificati**
- cliccare il bottone **Mostra Certificati**
  - in questa fase, dovrebbe essere richiesto il PIN del vostro certificato. Se non è così, vuol dire che il vostro browser non è stato configurato. Per avere indicazioni su come configurare il vostro browser, vi consigliamo di





- 
- contattare l'assistenza offerta dal fornitore del certificato (qui sotto sono riportati alcuni numeri di telefono dei fornitori e dei link alle guide di aiuto).
- nella sezione **Certificati Personali**, deve essere presente un certificato che riporti il codice fiscale del soggetto titolare della carta

Se dai controlli sopra effettuati, risulta che il vostro certificato NON è stato importato e configurato all'interno del browser, allora vi consigliamo di contattare il servizio di assistenza telefonica ai numeri sotto indicati oppure usare la guida che il fornitore stesso mette a disposizione sul proprio sito internet.

Si riporta di seguito i numeri di telefono di assistenza di alcuni fornitori di Carte CNS, assieme ai link di alcune guide di configurazione:



Tipo certificato	Riferiment o telefonico assistenza	Link guide on-line
<b>CNS - Carta Sanitaria Elettronica</b>	800004477	<a href="http://www.regione.toscana.it/servizi-online/servizi-sicuri/carta-sanitaria-elettronica/guida-all-uso/">http://www.regione.toscana.it/servizi-online/servizi-sicuri/carta-sanitaria-elettronica/guida-all-uso/</a> <a href="http://www.regione.toscana.it/-/carta-nazionale-dei-servizi">http://www.regione.toscana.it/-/carta-nazionale-dei-servizi</a> <a href="http://www.regione.toscana.it/servizi-online/servizi-sicuri/carta-sanitaria-elettronica/">http://www.regione.toscana.it/servizi-online/servizi-sicuri/carta-sanitaria-elettronica/</a>
<b>Aruba</b>	0575 0504	<a href="http://ticket.aruba.it/kb/a3354/utilities-di-aruba-key-ed-utilizzo-con-altri-applicativi.aspx">http://ticket.aruba.it/kb/a3354/utilities-di-aruba-key-ed-utilizzo-con-altri-applicativi.aspx</a> <a href="https://www.pec.it/documenti/20140417_ArubaKey_GUIDA_RAPIDA.pdf">https://www.pec.it/documenti/20140417_ArubaKey_GUIDA_RAPIDA.pdf</a> <a href="http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx">http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx</a>
<b>Infocert</b>	199500130	<a href="https://www.firma.infocert.it/installazione/certificato3.php">https://www.firma.infocert.it/installazione/certificato3.php</a>
<b>Infocamere</b>	199500000	<a href="https://www.card.infocamere.it/infocard/pub/assistenza_5442">https://www.card.infocamere.it/infocard/pub/assistenza_5442</a>

#### NOTA PER CHI POSSIEDE una "Aruba Key" oppure una "Business Key Infocert":

I possessori di tali chiavette USB, possono provare ad accedere al sistema STAR, utilizzando il browser presente dentro la chiavetta USB (e così provare ad evitare di importare i certificati nel browser del loro computer):

- su Aruba Key il browser "Firefox Portable" si trova sotto la voce "Applicativi".
- su Business Key di Infocert, il browser "Firefox Portable" si trova da "Utilizza la BUSINESS KEY con le applicazioni del tuo PC"

Ovviamente, se con tali browser della chiavetta non riescono ad accedere, allora devono eseguire l'importazione dei certificati, avvalendosi dei numeri di assistenza telefonica qui sotto riportati e/o delle guide di configurazione.

#### 6.1.2 ACCESSO ATTRAVERSO L'IDENTITÀ SPID

In alternativa alla Carta Nazionale dei Servizi, è possibile accedere al sistema STAR attraverso una identità SPID intestata a persona fisica, che permette quindi di iniziare a compilare la pratica.

L'autenticazione con SPID è un'autenticazione "forte" che consente l'accesso a tutte le funzionalità del SUAP (compilazione, invio e integrazione pratiche), ma si rammenta, tuttavia, che per completare l'operazione di invio di una pratica è **necessario anche disporre di un dispositivo di firma digitale** per firmare la pratica e i documenti allegati. Inoltre il livello di autenticazione richiesto è il livello 2 a doppio fattore (SPID 2).

"SPID 2" significa che, dopo aver inserito user/psw di accesso a SPID, verrà richiesto di inserire un "codice temporaneo" (OTP) che viene inviato via SMS al numero di cellulare registrato in SPID al momento dell'ottenimento delle credenziali dal gestore di identità. Questo tipo di registrazione è detta SPID di livello 2 ed è quella che il portale adotta.

Per ottenere un'identità SPID è necessario rivolgersi ad uno dei gestori di identità (Identity provider) accreditati dall'Agenzia per l'Italia Digitale. I gestori verificano le identità degli utenti



attraverso diverse modalità e con differenti procedure e emettono l'identità digitale unica rilasciando le credenziali necessarie per l'accesso ai servizi.

Per maggiori informazioni sull'accesso attraverso SPID, su come ottenere le credenziali, e su come risolvere eventuali problemi dopo averle ottenute, **si può telefonare ai seguenti numeri di assistenza, in base anche al tipo di gestore:**

Identity Provider	Riferimento telefonico assistenza
<b>Infocert</b>	199 500 130
<b>Poste</b>	803 160 da rete fissa, e 199 100 160 da rete mobile
<b>Sielte</b>	800 11 33 22
<b>Tim</b>	800 405 800

Per maggiori dettagli sui numeri di assistenza sopra indicati (orari, eventuale costo, ecc.) si veda anche:

<http://www.spid.gov.it/serve-aiuto>

Altri link utili:

<http://www.spid.gov.it/#registrati>

<http://www.spid.gov.it/domande-frequenti>

<http://www.spid.gov.it/>

**spid** Sistema Pubblico  
di Identità Digitale