

## *Come faccio per...*

1) *Dove trovo i servizi offerti dal portale CiTel?*

Sul sito *www.e.pisa.it* o tramite i siti ufficiali dei Comuni coinvolti nel progetto.

2) *Su quali Comuni è ad oggi attivo il portale CiTel?*

Sui Comuni di: Pisa, San Giuliano Terme, Vecchiano, Volterra, Calci, Vicopisano, Cascina, San Miniato e Pietrasanta.

3) *Posso accedere ai servizi di tutti i Comuni del portale?*

Si può accedere con un'unica credenziale ai servizi attivati nei vari comuni sempre che se ne abbia il diritto all'accesso

4) *Il mio Comune nonostante sia in Provincia di Pisa non figura tra gli Enti previsti come mai?*

Al progetto hanno aderito solo una parte di Enti Locali toscani. Il portale è comunque stato realizzato per consentirne la massima riusabilità e quindi se altri comuni vogliono fornire i loro servizi tramite CiTel possono entrare a far parte del progetto anche in una fase successiva

5) *Come mai nel mio Comune alcuni servizi previsti non sono attivi?*

Il progetto si concluderà entro l'estate del 2005 e quindi non tutti i servizi sono stati realizzati e comunque ogni Comune sceglie i servizi da attivare. Vista la necessità di apposite attività interne agli Enti alcuni servizi possono subire ritardi nella loro attivazione.

6) *Le informazioni che ottengo tramite il portale sono quelle realmente presenti presso le banche dei Comuni?*

Le informazioni sui servizi sono prelevate in tempo reale dalle banche dati dei Comuni ai quali si rivolge e pertanto è la situazione aggiornata in possesso dei singoli Enti.

7) *Ho la CIE (Carta d'identità elettronica), come posso identificarmi ed usufruire dei servizi?*

La CIE è stata distribuita solo nel Comune di Pisa e i possessori possono utilizzarla per l'accesso al portale solo se il personal computer utilizzato dispone di un lettore di badge opportuno. Una volta inserita la carta nel lettore si seleziona nella home page del portale CiTel la scelta "utente registrato/login" e quindi "login con smart card" e questo punto si inserisce il pin della C.I.E. e si clicca su tasto "invio".

8) *Ho problemi con il lettore di Smart Card per l'uso della CIE o di altre carte*

La CIE e la Carta Infocamere sono, ad oggi, le uniche carte idonee per l'identificazione e l'accesso ai servizi del portale.

Per problemi tecnici inviare una e-mail a [help-Citel@comune.pisa.it](mailto:help-Citel@comune.pisa.it)

9) *Non possiedo un lettore di badge ma ho la CIE?*

Il lettore di badge si può acquistare dai rivenditori di hardware, specificando che devono essere utilizzati per la CIE, i lettori sono quelli in formato standard ISO, con le seguenti caratteristiche:

Formato Card: smart card con memoria e microprocessore ISO 7816-1/2/3/4,

Standard di Colloquio: conforme alle specifiche PC/SC,

Interfaccia: USB standard,

Driver: Windows 200/XP.

Altrimenti si può andare agli internet point di Pisa che ne sono dotati o presso alcune postazioni situate in Città (per informazioni [help-citel@comune.pisa.it](mailto:help-citel@comune.pisa.it)).

*10) Non possiedo la CIE, posso usufruire di tutti i servizi? Quali credenziali posso utilizzare in alternativa?*

Alcuni servizi sono liberi, per altri è sufficiente ottenere un utente e password sul web (seleziona nella home page del portale CiTel la scelta "nuovo utente" e compila le informazioni richieste), per i servizi che consentono la consultazione di dati relativi alla privacy è necessario ritirare le credenziali in busta (utente e password), per ottenerle occorre andare all'URP (Ufficio Relazione con il Pubblico) del proprio Comune con un documento di identità.

*11) Non possiedo un personal computer come faccio ad accedere ai servizi*

Si può andare presso gli Internet Point di Pisa o comunque dove ci sono PC con accesso ad Internet, spesso ci sono Associazioni che lo consentono. A breve sarà possibile tramite i Chioschi che saranno installati nei principali Centri Commerciali.

*12) Sono un libero professionista come posso accedere ai servizi?*

E' possibile accedere al portale Citel anche con la carta Infocamere. L'utente, che dispone di un personal computer con un badge opportuno, una volta inserita la carta nel lettore seleziona nella home page del portale CiTel la scelta "utente registrato/login" e quindi "login con smart card" e questo punto si inserisce il pin della sua carta. e si clicca su tasto "invio".

*13) Che tipo di tutela hanno i miei dati personali nell'utilizzo dei servizi online?*

Può accedere ai dati personali solo chi è in possesso di credenziali che ne assicurino la titolarità e tutte le operazioni sono effettuate in ambienti che ne garantiscono la sicurezza, vedi sito <https> e collegamenti con le banche dati tramite VPN ipsec.

*14) In famiglia è presente un disabile, può egli usufruire dei servizi del portale?*

Il portale è stato sviluppato tenendo conto delle nuove guide sull'accessibilità e il sito garantisce gli standard W3C WAI aaa, utilizza i CSS e le pagine sono in formato xhtml. Particolare attenzione è stata prestata per facilitare la navigazione e la standardizzazione delle pagine WEB indipendentemente dallo sviluppatore dell'ambiente applicativo.