

**Spett.le Amministrazione
COMUNE DI VILLANOVA MARCHESANA**

**alla c.a. del Responsabile alla transizione al digitale
alla c.a. del Responsabile del servizio informatico**

OGGETTO: Verbale conclusione lavori relativo al progetto per "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" Cittadino Attivo: misura 1.4.1.

Con il presente verbale si comunica che sono state conclusi i lavori inerenti al progetto in oggetto e si procede di seguito alla rendicontazione delle operazioni eseguite con riferimento a quanto previsto alle attività descritte nell'offerta.

La scaletta dei servizi offerti prevede:

- Analisi processo/procedimento amministrativo;
- Configurazione front-office e verifica implementazione accesso tramite SPID/CIE;
- Configurazione backoffice;
- Configurazione area prenotazione appuntamento;
- Configurazione integrazione con pagamenti laddove necessario;
- Implementazione servizio digitale sul sito istituzionale;
- Verifica rispetto check list per conformità all'avviso;
- Attivazione/Adeguamento piattaforma Istanze Online

Si dettaglia nei paragrafi successivi lo stato di avanzamento dei lavori

Fase di analisi dei processi/procedimenti amministrativi

L'attività prevista per questa fase è stata espletata secondo quanto riportato nel precedente verbale inviato a mezzo PEC all'Ente. Durante la fase di verifica è stato fatto un ulteriore controllo a conferma di quanto già precedentemente eseguito senza riportare alcuna anomalia o discrepanza rispetto al precedente risultato.

Fase di configurazione front-office e verifica implementazione accesso tramite SPID/CIE

L'attività prevista per questa fase è stata espletata secondo quanto riportato nel precedente verbale inviato a mezzo PEC all'Ente. Durante la fase di verifica è stato fatto un ulteriore controllo a conferma di quanto già precedentemente eseguito senza riportare alcuna anomalia o discrepanza rispetto al precedente risultato.

Fase di configurazione back office

L'attività prevista per questa fase è stata espletata secondo quanto riportato nel precedente verbale inviato a mezzo PEC all'Ente. Durante la fase di verifica è stato fatto un ulteriore controllo a conferma di quanto già precedentemente eseguito senza riportare alcuna anomalia o discrepanza rispetto al precedente risultato.

Fase di configurazione area prenotazione appuntamento;

L'attività prevista per questa fase è stata espletata secondo quanto riportato nel precedente verbale inviato a mezzo PEC all'Ente. Durante la fase di verifica è stato fatto un ulteriore controllo a conferma di quanto già precedentemente eseguito senza riportare alcuna anomalia o discrepanza rispetto al precedente risultato.

Fase di configurazione integrazione con pagamenti laddove necessario;

È stata eseguita l'integrazione con il portale dei pagamenti PagoPA al fine di permettere l'espletamento dei pagamenti dei corrispettivi previsti per i servizi che lo richiedono in fase di presentazione o durante la gestione della fase istruttoria.

Fase di Implementazione servizio digitale sul sito istituzionale;

È stata effettuata la raccolta delle informazioni relative ai servizi scelti dall'ente per l'espletamento del bando ed il conseguente caricamento nella sezione servizi del sito web ed attivata la modalità di giunzione con il portale Virtual URP nel rispetto di quanto previsto dal bando stesso.

Fase di verifica rispetto check list per conformità all'avviso;

Eseguita la verifica dei criteri di conformità dei servizi al cittadino per le categorie "Esperienza utente" e "Sicurezza" secondo quanto previsto dall'allegato 2 avviso 1.4.1.

Comuni. Per il dettaglio delle verifiche è possibile consultare la tabella allegata al presente verbale.

Fase di attivazione/adeguamento piattaforma istanze online

L'attività prevista per questa fase è stata espletata secondo quanto riportato nel precedente verbale inviato a mezzo PEC all'Ente. Durante la fase di verifica è stato fatto un ulteriore controllo a conferma di quanto già precedentemente eseguito senza riportare alcuna anomalia o discrepanza rispetto al precedente risultato.

Fase formativa e pubblicazione dei servizi

Eseguite le sessioni di formazione per l'utilizzo dei portali istanze on line e prenotazione appuntamenti: nel primo caso la formazione è avvenuta presso la sede del cliente ove sono state formate le persone all'utilizzo del portale sia lato back office che lato front office, alla configurazione e modellazione di una nuova istanza. È stata eseguita la personalizzazione delle istanze sottoscritte nell'allegato 3 del bando ed è stata fatta la pubblicazione di tali istanze. Per il portale degli appuntamenti on line, è stata eseguita adeguata formazione da remoto; durante la sessione formativa, sono stati illustrati i dati raccolti durante il content audit ed effettuati gli aggiustamenti necessari che si sono palesati durante la formazione.

Vi ricordiamo infine che il nostro servizio di assistenza rimane a completa disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti o supporto e che è possibile accedere al servizio di assistenza attraverso i canali X-desk dedicati o tramite il nostro numero verde 800 893595.

Marcon, 16/05/2023

Accatre Srl
Pettenò Nicoletta



Allegato 1 - Tabella riepilogativa

In questa tabella sono riepilogati in forma breve i criteri di conformità previsti e pubblicati al paragrafo 5.2 sul sito ¹[Docs Italia](#) ed aggiornati alla data del 12/03/2023. Tali criteri vengono riportati nella loro forma integrale nelle pagine seguenti.

C.SE.1.1	Accedere al servizio / identità digitale	☒ Rispettato
C.SE.1.2	Conferma di presa in carico dell'istanza	☒ Rispettato
C.SE.1.3	Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)	☒ Rispettato
C.SE.1.4	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	☒ Rispettato
C.SE.1.5	Once only, fruizione di dati precedenti	☒ Rispettato
C.SE.1.6	Salvataggio della bozza di istanza	☒ Rispettato
C.SE.1.7	Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale	☒ Rispettato
C.SE.1.8	Verifica stato del servizio, progresso e navigazione	☒ Rispettato
C.SE.1.9	Verifica stato istanza, progresso	☒ Rispettato
C.SE.1.10	Verifica stato istanza, tempo massimo	☒ Rispettato
C.SE.2.1	Effettuare il pagamento	☒ Rispettato
C.SE.2.2	Prenotazione appuntamenti	☒ Rispettato
C.SE.3.1	Cookie	☒ Rispettato
C.SE.3.2	Dichiarazione di accessibilità	☒ Rispettato
C.SE.3.3	Informativa privacy	☒ Rispettato
C.SE.4.1	Velocità e tempi di risposta	☒ Rispettato
C.SE.5.1	Certificato https servizi digitali per il cittadino	☒ Rispettato
C.SE.5.2	Sottodominio servizi	☒ Rispettato

¹ (clicca su Docs Italia per accedere direttamente alla pagina)

C.SE.1.1 - Accedere al servizio / identità digitale

Immediatamente a valle della scheda di servizio, è presente tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale.

Riferimenti tecnici e normativi: [CAD: Sezione III \(Identità digitali, istanze e servizi on-line\)](#), art. 64 e ss.; [Documentazione del modello Comuni](#).

Successo

L'utente può accedere tramite identità digitale a tutti i servizi erogati digitalmente **ed** è possibile effettuare l'accesso ai servizi digitali direttamente dalle schede servizio corrispondenti **e** se l'utente effettua l'accesso a partire da una specifica scheda servizio, a valle dell'autenticazione deve trovarsi direttamente all'interno del flusso di quel servizio digitale.

Tolleranza

/

Fallimento

Anche solo uno dei servizi erogati digitalmente non permette all'utente l'accesso tramite identità digitale **o** non è possibile effettuare l'accesso ai servizi digitali direttamente dalle schede servizio corrispondenti **o** o se l'utente effettua l'accesso a partire da una specifica scheda servizio, a valle dell'autenticazione non si trova direttamente all'interno del flusso di quel servizio digitale

C.SE.1.2 - Conferma di presa in carico dell'istanza

I servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza.

Riferimenti tecnici e normativi: [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Successo	L'utente riceve la notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza all'interno della propria area personale del sito e in modalità multicanale attraverso almeno un canale aggiuntivo.
-----------------	--

Tolleranza	L'utente non riceve la notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza all'interno della propria area personale del sito ma la riceve attraverso almeno un altro canale.
-------------------	---

Fallimento	L'utente non riceve nessuna notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza.
-------------------	---

C.SE.1.3 - Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)

I servizi digitali del sito comunale utilizzano [i font](#) indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: [sezione La tipografia](#) all'interno del [Manuale operativo di design](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali utilizzano esclusivamente i font Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default.
-----------------	--

Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali utilizzano Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default ma sono presenti degli elementi all'interno dei titoli o dei paragrafi che usano altri font di default
-------------------	--

Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina in lingua italiana dei servizi digitali non utilizza Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default.
-------------------	--

C.SE.1.4 - Inserimento e riepilogo dei dati inseriti

Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura.

Riferimenti tecnici e normativi: [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Successo

Tutti i servizi digitali presentano il riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e la schermata di riepilogo viene presentata a valle di tutte le schermate in cui vengono richiesti dati per la compilazione dell'istanza e immediatamente prima della conferma per finalizzare la procedura.

Tolleranza

Tutti i servizi digitali presentano il riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e la schermata di riepilogo viene presentata a valle di tutte le schermate in cui vengono richiesti dati per la compilazione dell'istanza e prima della conferma per finalizzare la procedura, ma non immediatamente prima di quest'ultimo passaggio.

Fallimento

Anche solo un servizio non fornisce all'utente il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza in un'unica schermata o la schermata di riepilogo non viene presentata a valle di tutte le schermate in cui vengono richiesti dati per la compilazione dell'istanza e prima della conferma per finalizzare la procedura o anche solo un servizio non fornisce le informazioni di riepilogo in formato testuale (es. presenta invece un documento scaricabile).

C.SE.1.5 - Once only, fruizione di dati precedenti

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune.

Riferimenti tecnici e normativi: [CAD - Art. 41](#); [AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni](#); [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Successo	Per tutti i servizi l'utente trova a disposizione i dati e le preferenze già forniti al Comune, richiedendo l'inserimento solo di dati o preferenze nuove.
-----------------	--

Tolleranza	/
-------------------	---

Fallimento	Anche solo un servizio richiede all'utente l'inserimento di dati o preferenze già forniti al Comune.
-------------------	--

C.SE.1.6 - Salvataggio della bozza di istanza

I servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito.

Riferimenti tecnici e normativi: [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Successo	In tutti i servizi digitali viene data la possibilità all'utente di salvare una bozza dell'istanza e l'utente può continuare un'istanza usando una bozza precedentemente salvata.
-----------------	---

Tolleranza	/
-------------------	---

Fallimento	Anche solo in un servizio digitale l'utente non ha la possibilità di salvare quanto compilato fino a quel momento o l'utente non può continuare un'istanza usando una bozza precedentemente salvata.
-------------------	--

C.SE.1.7 - Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale

I servizi digitali del sito comunale, al termine della procedura di fruizione del servizio, suggeriscono al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio.

Riferimenti tecnici e culturali: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Successo

Tutti i servizi digitali permettono all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:

1. Viene posta la domanda "Quanto è stato facile usare questo servizio?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline.
2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:
 - a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro.
 - b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro.
3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.

Tolleranza /

Fallimento

Anche solo un servizio digitale non permette all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo • la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi:

1. Viene posta la domanda "Quanto è stato facile usare questo servizio?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline.
2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:
 - a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro.
 - b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro.
3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.

C.SE.1.8 - Verifica stato del servizio, progresso e navigazione

I servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa. Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche.

Riferimenti tecnici e normativi: [CAD - Art.3](#); [CAD - Art. 41](#); [Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Successo	Tutti i servizi digitali mostrano gli step del processo di presentazione dell'istanza, permettendo di capire in quale fase si trova l'utente e l'utente ha la possibilità di tornare ad uno step precedente ed effettuare modifiche.
-----------------	--

Tolleranza	/
-------------------	---

Fallimento	Anche solo un servizio non presenta gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza o l'utente non ha la possibilità di tornare ad uno step precedente ed effettuare modifiche.
-------------------	--

C.SE.1.9 - Verifica stato istanza, progresso

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare, tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza attraverso le sue tappe principali.

Riferimenti tecnici e normativi: [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Successo	Tramite la propria area personale, il cittadino può visualizzare lo stato corrente della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza. sono informative
-----------------	---

Tolleranza	Utilizzando un codice univoco, il cittadino può visualizzare lo stato corrente della sua istanza.
-------------------	---

Fallimento L'utente non ha la possibilità, tramite area personale o codice univoco, di visualizzare lo stato corrente della sua istanza.

C.SE.1.10 - Verifica stato istanza, tempo massimo

Ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio.

Riferimenti tecnici e normativi: [Legge 241/1990, art. 2](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Successo Tutti i servizi che lo necessitano esplicitano la data di presa in carico dell'istanza e tutti i servizi che lo necessitano esplicitano la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza e tutti i servizi che mostrano la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza indicano tempi inferiori o uguali ai termini massimi descritti nella relativa scheda servizio.

Tolleranza /

Fallimento Anche solo un servizio che lo necessita non esplicita la data di presa in carico dell'istanza o anche solo un servizio che lo necessita non esplicita la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza o anche solo un servizio che mostra la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza indica tempi superiori ai termini massimi descritti nella relativa scheda servizio.

Funzionalità

C.SE.2.1 - Effettuare il pagamento

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali.

Riferimenti tecnici e normativi: [CAD - Art. 5](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

Successo	Tutti i servizi che richiedono pagamenti permettono all'utente di effettuare il pagamento anche digitalmente.
-----------------	---

Tolleranza	/
-------------------	---

Fallimento	Anche solo un servizio che prevede un pagamento non permette all'utente di effettuarlo completamente tramite mezzi digitali.
-------------------	--

C.SE.2.2 - Prenotazione appuntamenti

I servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#).

Successo

La funzionalità di prenotazione appuntamento è accessibile, come funzione trasversale, all'interno di tutti i passaggi di tutti i servizi digitali e la funzionalità permette al cittadino di:

- selezionare l'ufficio;
- scegliere fra le date e gli orari disponibili;
- scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta;
- lasciare il proprio nominativo e i propri contatti;

e il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio è precompilato.

Tolleranza /

Fallimento

La funzionalità di prenotazione appuntamento non è accessibile, come funzione trasversale, all'interno di anche solo un passaggio di anche solo un servizio digitale o la funzionalità non permette al cittadino di:

- selezionare l'ufficio;
- scegliere fra le date e gli orari disponibili;
- scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta;
- lasciare il proprio nominativo e i propri contatti;

o il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio non è precompilato.

Normativa

C.SE.3.1 - Cookie

I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: [Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

Successo	Il dominio di tutti i cookie già presenti nei servizi digitali, ovvero senza che sia stata espressa una preferenza da parte dell'utente riguardo il loro uso, è corrispondente al dominio del sito web del Comune.
-----------------	--

Tolleranza	/
-------------------	---

Fallimento	Il dominio di anche solo un cookie già presente nei servizi digitali, ovvero senza che sia stata espressa una preferenza da parte dell'utente riguardo il suo uso, non è corrispondente al dominio del sito web del Comune.
-------------------	---

C.SE.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

I servizi digitali del sito comunale espongono la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AGID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.

Riferimenti tecnici e normativi: [Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità](#); [Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG 2.1\)](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

Successo	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AgID e la dichiarazione è conforme, anche parzialmente, alle specifiche tecniche WCAG 2.1.
-----------------	---

Tolleranza	/
-------------------	---

Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer dei servizi digitali o il link non invia a una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AgID o la dichiarazione non è conforme alle specifiche tecniche WCAG 2.1.
-------------------	--

C.SE.3.3 - Informativa privacy

I servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: [Normativa GDPR \(Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016\)](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

Successo	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer dei servizi digitali e invia all'informativa sul trattamento dei dati personali.
-----------------	--

Tolleranza	/
-------------------	---

Fallimento	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer dei servizi digitali o non invia all'informativa sul trattamento dei dati personali.
-------------------	--

Performance

C.SE.4.1 - Velocità e tempi di risposta

Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le [librerie Lighthouse](#), il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un «Piano di miglioramento dei servizi» che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.

Riferimenti tecnici e normativi: è possibile produrre il report usando [Lighthouse PageSpeed Insights](#); [Lighthouse performance scoring guide](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

Successo	L'area servizi presenta almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse.
-----------------	--

Tolleranza	L'area servizi presenta un punteggio inferiore a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse e il "Piano di miglioramento dei servizi" è raggiungibile dal footer e il "Piano di miglioramento dei servizi" mostra, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.
-------------------	--

Fallimento	Il sito presenta un punteggio inferiore a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse e il "Piano di miglioramento dei servizi" non è raggiungibile dal footer o il "Piano di miglioramento dei servizi" non mostra, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.
-------------------	---

Sicurezza

C.SE.5.1 - Certificato https servizi digitali per il cittadino

I servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo.

Riferimenti tecnici e normativi: [Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#).

Successo	I servizi digitali utilizzano il protocollo https e il certificato https è valido e il certificato https non è obsoleto.
-----------------	--

Tolleranza	/
-------------------	---

Fallimento	I servizi digitali non utilizzano il protocollo https o il certificato https è scaduto o il certificato https è obsoleto.
-------------------	---

C.SE.5.2 - Sottodominio servizi

I servizi digitali del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti tecnici e normativi: [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#).

Successo

I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un sottodominio "servizi." e il dominio utilizzato rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale" (es: servizi.comune.roma.it).

Tolleranza

I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un dominio che rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale" o di un suo sottodominio.

Fallimento

I servizi digitali non vengono messi a disposizione all'interno di un dominio che rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale" o di un suo sottodominio.