



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE PENITENZIARIA
DIREZIONE GENERALE DETENUTI E TRATTAMENTO

LETTERA CIRCOLARE

AI SIGNORI PROVVEDITORI REGIONALI
LORO SEDI



m_dg.GDAP.30/01/2019.0031246.U

AI SIGNORI DIRETTORI PENITENZIARI
LORO SEDI

ALLA DIREZIONE GENERALE DEL PERSONALE
E DELLE RISORSE
Servizio Informatico Penitenziario
SEDE

E.p.c.

AL SIGNOR DIRETTORE GENERALE DEL
PERSONALE E DELLE RISORSE
SEDE

AL SIGNOR DIRETTORE GENERALE
DELLA FORMAZIONE
ROMA

AI SIGNORI DIRETTORI DEGLI UFFICI DI STAFF
DEL CAPO DEL DIPARTIMENTO
SEDE

OGGETTO: Utilizzo della piattaforma "Skype for business" per l'effettuazione di videochiamate da parte dei detenuti ed internati con i familiari e/o conviventi.

Facendo seguito alla lettera circolare GDAP 0366755 del 02.11.2015, avente ad oggetto "Possibilità di accesso ad Internet da parte dei detenuti", e dopo una prima fase di valutazione delle esperienze sperimentali realizzate presso alcuni Istituti penitenziari, ai fini della implementazione del sistema di comunicazione a mezzo Skype per facilitare le relazioni familiari nelle strutture penitenziarie, si forniscono - di seguito - le indicazioni per agevolare le attività e predisporre gli interventi necessari a rendere fruibile - su vasta scala - l'utilizzo della piattaforma *Skype for business* (ex Microsoft Lync) per l'effettuazione di videochiamate da parte dei detenuti ed internati appartenenti -in questa prima fase di avvio -al circuito *media sicurezza* con i familiari e/o conviventi.

Deve preliminarmente dirsi che, ai fini dell'inquadramento giuridico della fattispecie e del richiamo all'apparato normativo di riferimento, la videochiamata è da equipararsi ai colloqui; per quanto riguarda l'individuazione delle Autorità competenti all'autorizzazione, il numero e la durata





Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE PENITENZIARIA DIREZIONE GENERALE DETENUTI E TRATTAMENTO

dei collegamenti audio-visivi, nonché le modalità di controllo, dovrà quindi farsi riferimento alla disciplina prevista per i colloqui dagli artt. 18 l. 354/1975 e 37 DPR 230/2000.

I detenuti e gli internati potranno usufruire, come previsto dal comma 8 dell'art. 37 R.E., di un massimo di sei video colloqui al mese, per la durata massima di un'ora, fatto salvo quanto previsto dal comma 9 dello stesso articolo.

Per i detenuti in attesa di giudizio, dovrà ovviamente essere acquisita autorizzazione da parte della competente Autorità giudiziaria.

Per quanto concerne le modalità operative, le videochiamate con i familiari dovranno essere effettuate in locali appositamente destinati e, possibilmente, dotati anche di una linea telefonica, per consentire all'operatore che effettua il collegamento di comunicare celermente con i familiari nel caso di problematiche che impediscano il collegamento stesso.

Allo scopo verranno impiegati i personal computer abilitati all'utilizzo della piattaforma *Skype for business*, mediante apposito account dell'Istituto, che sarà fornito ed attivato – per ogni singolo Istituto penitenziario – dalla Direzione Generale del Personale e delle Risorse – Servizio Informatico Penitenziario.

Tale piattaforma, avvalendosi della rete intranet del Ministero della Giustizia, fornisce, infatti, le necessarie garanzie in termini di sicurezza, in quanto validata dal Servizio Informatico Penitenziario della Direzione Generale del Personale e delle Risorse di questo Dipartimento e dalla DGSIA.

A questo riguardo, - a breve - la DGSIA invierà n.400 PC portatili ai Provveditorati Regionali che – a loro volta – ne cureranno la distribuzione presso gli Istituti penitenziari dell'ambito territoriale di competenza, nel numero di due PC ad Istituto.

Per quel che concerne gli aspetti organizzativi, si indicano le procedure da seguire per la presentazione della richiesta da parte del detenuto e/o internato e per l'individuazione della persona e del luogo ove sarà effettuata la videochiamata. In ogni caso, i colloqui tramite videochiamata dovranno svolgersi sotto il controllo visivo del Personale di Polizia Penitenziaria come indicato nel manuale operativo allegato.

Il detenuto e/o internato dovrà fare apposita richiesta di effettuazione della videochiamata, allegando alla stessa:

- ✓ indirizzo di posta elettronica in uso al familiare e/o al convivente;
- ✓ numero di telefono – anche di utenza mobile - e luogo ove verrà effettuata la videochiamata;
- ✓ copia del certificato attestante lo stato di famiglia e/o autocertificazione attestante il grado di parentela tra il detenuto e il familiare ovvero il rapporto di convivenza;



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE PENITENZIARIA DIREZIONE GENERALE DETENUTI E TRATTAMENTO

- ✓ copia di un valido documento di riconoscimento del familiare o del convivente, munito di fotografia;
- ✓ autocertificazione del familiare circa l'assenza di persone diverse dal destinatario della video chiamata durante il video collegamento

Dopo l'espletamento dei controlli preliminari – anche attraverso l'interrogazione del sistema SDI - ed il rilascio dell'autorizzazione, la videochiamata sarà preceduta da una *mail* inviata dall'Istituto penitenziario all'indirizzo di posta elettronica del familiare e/o convivente, nella quale verrà indicato il giorno e l'ora di effettuazione della videochiamata medesima (tenendo conto dell'eventuale fuso orario) e l'avviso al familiare che, all'atto del collegamento, dovrà esibire il medesimo documento di riconoscimento di cui è stata prodotta copia ai fini dell'autorizzazione; a tale *mail* dell'operatore penitenziario dovrà seguire l'inoltro, da parte del familiare e/o convivente, di una mail di conferma ed accettazione, ai fini della prenotazione della postazione informatica.

Resta fermo che le singole Direzioni penitenziarie potranno individuare, nell'ambito della proprie esigenze logistico-organizzative e con proprio ordine di servizio, la fascia oraria in cui sarà possibile, all'interno dell'istituto, l'utilizzo della piattaforma *Skype for business* per l'effettuazione dei videoccolloqui da parte dei detenuti con i familiari e/o conviventi ed in cui -conseguentemente - sarà attivo il servizio nonché le modalità di prenotazione, che potranno essere disciplinate da apposita modulistica.

Nella data e nell'orario stabiliti, il detenuto e/o internato accederà alla postazione informatica abilitata, dove personale del Corpo di Polizia Penitenziaria provvederà a stabilire il video collegamento.

Durante la fruizione, il personale incaricato supervisionerà il video collegamento da una postazione remota, tale da consentire la chiara visualizzazione delle immagini che appaiono sul monitor del computer ma non il controllo auditivo.

Il personale incaricato, inoltre, effettuerà, prima dell'attivazione del collegamento audio-visivo, un'ulteriore verifica sul familiare e/o convivente autorizzato, finalizzata ad appurare la corrispondenza tra la copia del documento di riconoscimento, che la Direzione detiene ai fini autorizzativi, e il documento di riconoscimento che il familiare reca con sé ed esibisce all'atto del collegamento.

Nel caso in cui il personale predetto riscontri anomalie durante il video collegamento, come la presenza e/o l'intervento di persone estranee, o comunque non autorizzate, ovvero la tenuta di comportamenti non corretti del detenuto, del familiare e/o di entrambi, dovrà interrompere immediatamente il video collegamento, informandone tempestivamente i superiori gerarchici. Dal verificarsi delle situazioni sopra descritte consegue, a cura della Direzione penitenziaria, la



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE PENITENZIARIA DIREZIONE GENERALE DETENUTI E TRATTAMENTO

preclusione del servizio di videochiamata per il detenuto coinvolto, ai sensi del comma 4 dell'art.37 R.E.

Del colloquio audiovisivo, con indicazione degli estremi del provvedimento autorizzativo, si farà annotazione all'interno del sistema SIAP/AFIS.

Per l'installazione, configurazione ed utilizzo del sistema si potrà fare riferimento al manuale operativo, mentre per un supporto al familiare nella configurazione delle postazioni, le Direzioni potranno inviare l'allegato manuale d'uso per il familiare.

Per eventuali criticità di natura tecnica, le singole Direzioni faranno riferimento agli esperti informatici del Servizio Informatico Penitenziario della Direzione Generale del Personale e delle Risorse,

L'eventuale insorgenza di criticità organizzative e/o di problematiche legate alla sicurezza e riservatezza del collegamento audio-visivo, dovranno essere tempestivamente segnalate alla Direzione Generale dei Detenuti e del Trattamento.

Si allegano alla presente circolare, il *Manuale operativo* ed il *Manuale d'uso familiari*, al fine di agevolare la corretta fruizione del servizio.

29 GEN. 2010
IL CAPO DIPARTIMENTO
Francesco Basentini

Video colloqui detenuti-familiari



Manuale operativo

INDICE

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Premessa | 3 |
| 1.1. Procedura generale di creazione del colloquio e avvio del collegamento..... | 4 |
| 2. Schedulazione | 6 |
| 2.1. Verifica incontri già schedulati..... | 9 |
| 3. Partecipazione | 11 |
| 3.1. Ingresso utente Ospite (Guest) con Client Web:..... | 11 |
| 3.2. Ingresso utente Ospite (Guest) tramite Client Mobile (Android): | 17 |
| 3.3. Ingresso utente Ospite (Guest) tramite Client Mobile (iOS): | 19 |
| 4. Problemi e soluzioni:..... | 20 |
| 5. Registrazione Video-Colloquio SIAP/AFIS | 22 |

1. Premessa

Il sistema è basato su piattaforma Microsoft Skype for Business ed è integrato con il sistema di autenticazione nazionale (Active Directory Nazionale). Gli utenti devono essere quindi conosciuti (ADN) e riconosciuti (server Skype), utilizzando le medesime credenziali d'accesso, per questo motivo le postazioni adibite ai colloqui devono essere arruolate in ADN.

Le credenziali per accedere al sistema avranno questa nomenclatura `sfb.nomeistituto` con abbinata una casella di posta elettronica `videocolloqui.nomeistituto@giustizia.it` quest'ultima è necessaria per inviare l'invito di partecipazione al video-colloquio destinato al familiare della persona detenuta. L'invito verrà inviato all'indirizzo email del familiare, che sarà preventivamente comunicato alla direzione dell'istituto penitenziario, il quale riceverà una email contenente un link per consentire il collegamento tramite un browser web senza che sul computer del familiare ci sia installato alcun applicativo specifico.

Nella terminologia Skype l'agente di polizia penitenziaria che avvia il collegamento e supervisiona il colloquio è detto **'Relatore'**; il soggetto invitato a partecipare al colloquio in modalità Skype come familiare persona detenuta è detto **'Partecipante'**.

Vanno rispettate le seguenti regole organizzative nella conduzione e supervisione del collegamento:

- Vedi indicazioni circolare ministeriale

1.1. Procedura generale di creazione del colloquio e avvio del collegamento

L'organizzazione del collegamento necessario alla comunicazione audio/video Skype richiede che l'operatore autorizzato (Relatore) acceda ad una funzionalità Web sui server Skype for Business dell'Amministrazione.

L'accesso avviene tipicamente da postazione dedicata collegata alla Rete Giustizia nella sede dell'IP sul territorio e il Relatore deve autenticarsi al servizio tramite le credenziali Giustizia con un'utenza di servizio fornite alla direzione dell'istituto avente la seguente nomenclatura `sfb.tipo.nomeistituto` (username e password ADN).

L'invito al colloquio verrà inviato dalla casella di posta elettronica `videocolloqui.tipo.nomeistituto@giustizia.it` assegnata alla direzione dell'istituto

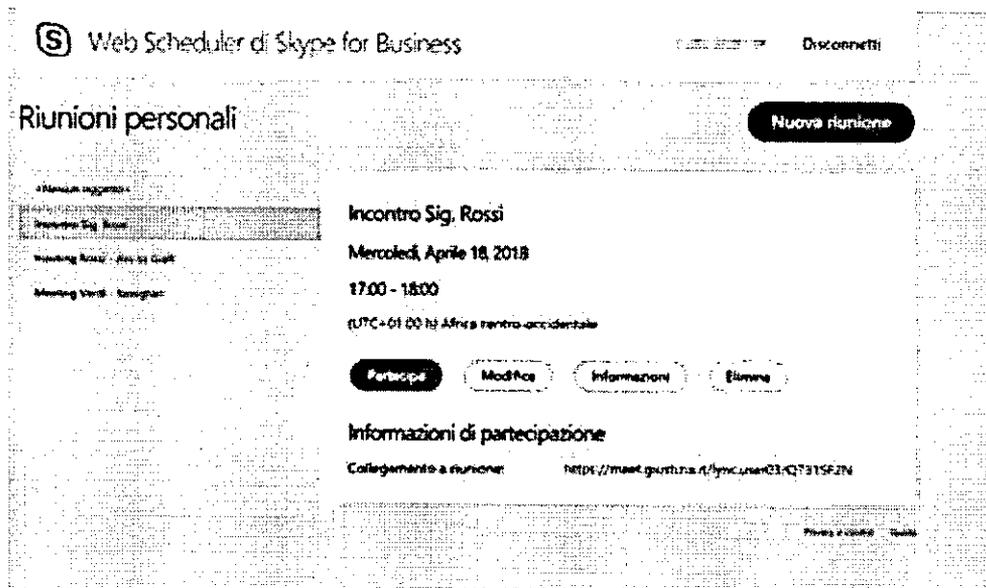
Di seguito si descrivono i passi necessari per organizzare e fruire di un colloquio in questa modalità.

La procedura da seguire è la seguente:

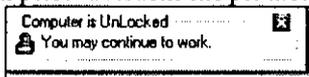
- L'organizzatore supervisore (Relatore) crea il colloquio ed invia via mail le informazioni utili al collegamento (link) ai familiari. L'invio della mail non è automatico e deve essere completato manualmente dal Relatore, tramite la casella di posta elettronica soprannominata utilizzando OWA (Outlook Web Access) o un qualsiasi client di posta elettronica. E' consigliabile annotare durante la creazione del colloquio, nei campi opportuni, le persone a cui è stato inviato il link ed eventuali altre informazioni utili.
- Il giorno del video-colloquio: L'organizzatore (Relatore) predispose il collegamento sulla postazione adibita al colloquio da parte della persona detenuta utilizzando un browser web o il client Skype for Business
 - accede via browser web a <https://sfbwebint.giustizia.it/scheduler/#> con l'utenza ADN di servizio (`sfb.tipo.nomeistituto`) e le credenziali fornite;



- clicca sul bottone , disponibile in alto a destra, con il quale si accederà alla lista delle riunioni già create; individuare e selezionare dalla descrizione, che deve essere intelligibile, il colloquio predisposto per il tale detenuto-famiglia (es. "Colloquio XXXX previsto per XX-YY-ZZZZ");
- cliccare sul link disponibile come 'Informazioni di partecipazione - Collegamento a riunione' nel riquadro relativo alla riunione selezionata



- accede alla sala d’attesa, dopo aver compilato un nome convenuto per il detenuto dalla schermata di Benvenuto, (modalità web) e attendendo che il Relatore (l’ufficio/operatore responsabile della creazione del meeting e dell’ammissione dei partecipanti) completi l’ammissione del detenuto e dei familiari al collegamento. Il relatore si preoccuperà di attivare il blocco della postazione tramite una combinazione di tasti personalizzabili che per motivi di sicurezza dovrà essere cambiato. (al momento è preimpostato CTRL+1 blocco



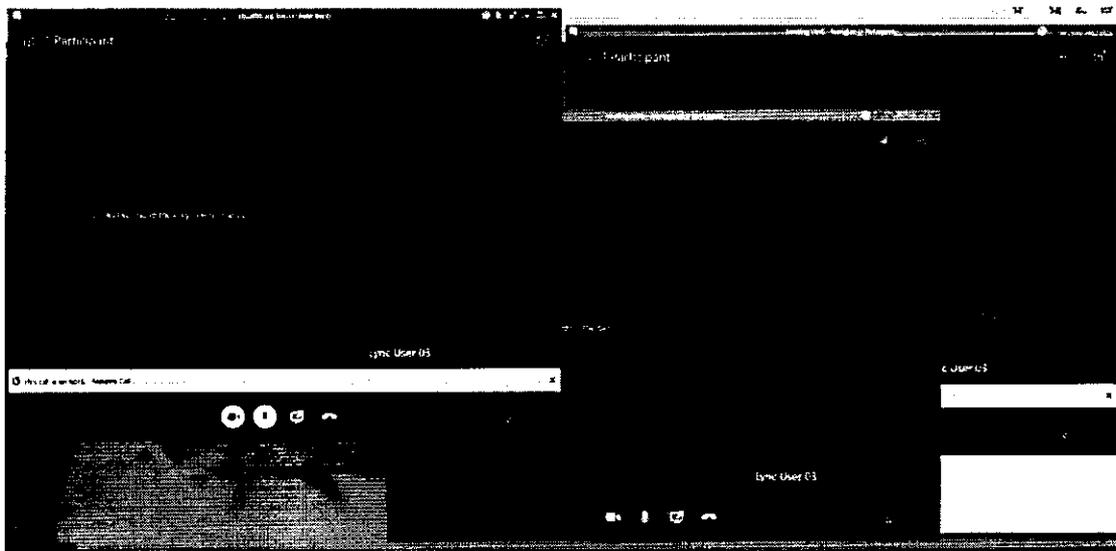
CTRL+2 sblocco).

- Il familiare accede al colloquio utilizzando un browser web, il client Skype for Business per pc o il client mobile (verrà inserito come Partecipanti in attesa di ammissione al colloquio, da confermare a cura del Relatore)
- L’organizzatore (Relatore) accede al colloquio con il browser o il client Skype for Business, visualizza le richieste di ammissione al colloquio e decide chi ammettere al meeting.

Nota Bene:

- Il nome visualizzato dell’Ospite partecipante (Guest) è un nome fittizio, inserito dal Partecipante nel momento in cui viene effettuato l’ingresso al colloquio, quindi non può essere utilizzato per certificare l’identità di chi si connette;
- È necessario ammettere il partecipante, procedere all’identificazione a voce, ed eventualmente rimuoverlo dal colloquio se non è una persona autorizzata a partecipare.

E’ tecnicamente possibile che il supervisore possa partecipare e controllare più colloqui contemporaneamente (lo scenario è uno stesso istituto di detenzione con più colloqui contemporaneamente in corso). Il controllo dovrà essere solo visivo e non auditivo.



L’organizzatore può periodicamente entrare e verificare i colloqui in corso, mentre i Partecipanti hanno funzionalità limitate.

Nota Bene:

Il supervisore ha anche la facoltà di terminare immediatamente un incontro, cliccando sull’icona rossa in basso.

Tutti gli utenti verranno disconnessi istantaneamente dal relativo incontro.

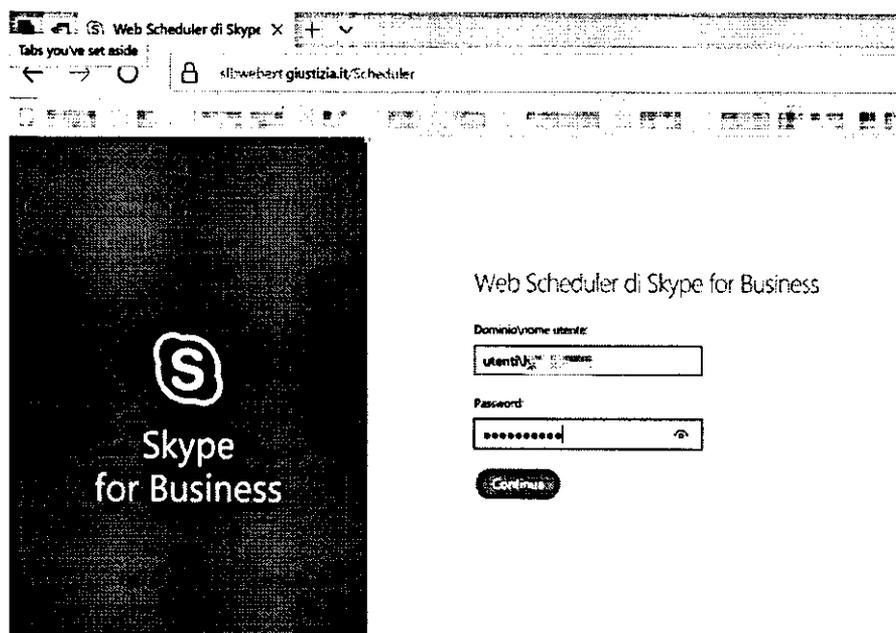
2. Schedulazione

Connettersi ad uno dei seguenti indirizzi Internet (url) autenticandosi con l’utenza del responsabile della supervisione del colloquio (Relatore).

<https://sfbwebint.giustizia.it/scheduler/#>: è il caso d’uso standard, il supervisore del colloquio opera dall’interno della Rete Giustizia.

Nella schermata di login va digitato il proprio account ADN (utente\

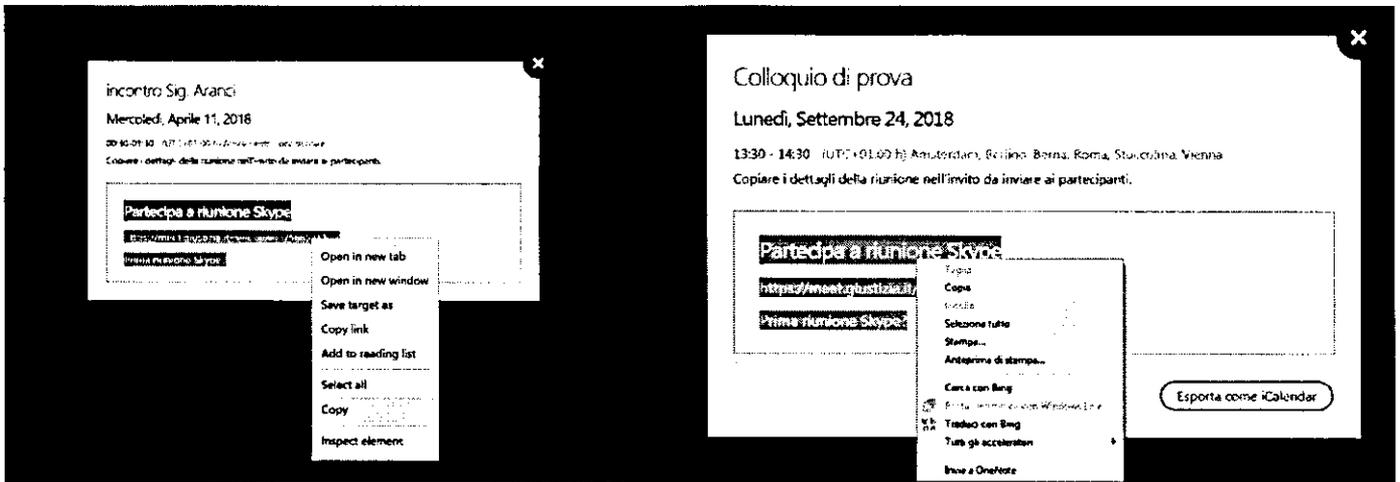
Esempi:



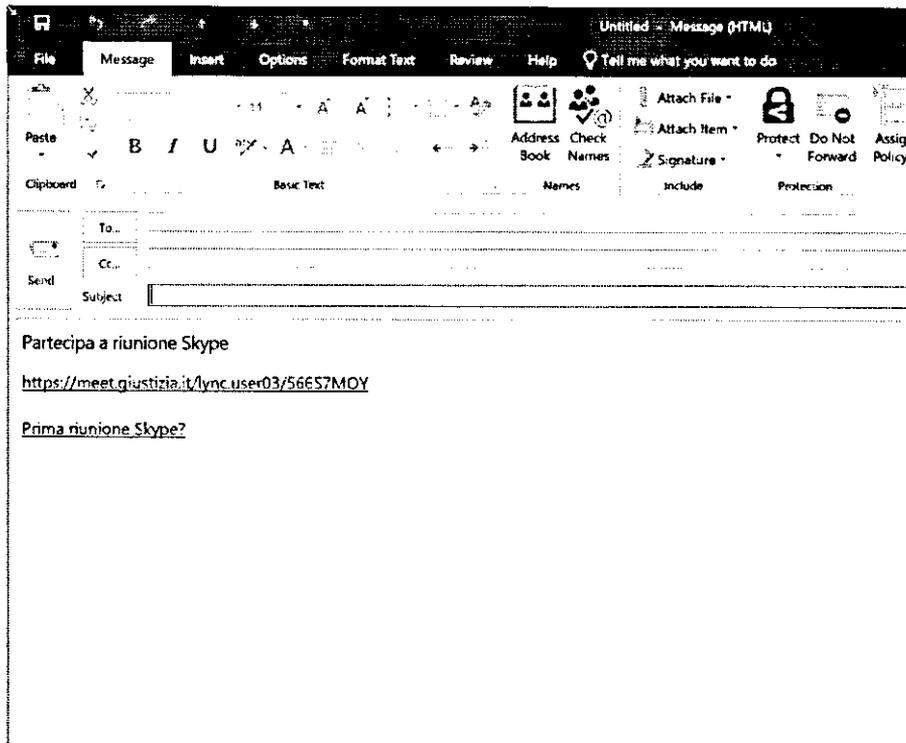
Si apre subito la pagina di schedulazione del meeting.

Compilare i campi “Evento”, “Ora inizio” e “Ora fine” in base alle necessità. Nota bene: gli orari compilati non rappresentano orario di inizio e chiusura effettiva della connessione, ma identificano i dati di inizio e fine previsti per l’evento e registrabili in un Calendario elettronico, potendo il Relatore esportare i dati dell’appuntamento in formato standard iCalendar (.ics), compatibile con molti programmi di posta elettronica e calendario.

Ricordarsi di impostare il campo “Persone che evitano la sala di attesa” su “Solo Organizzatore (bloccato)”

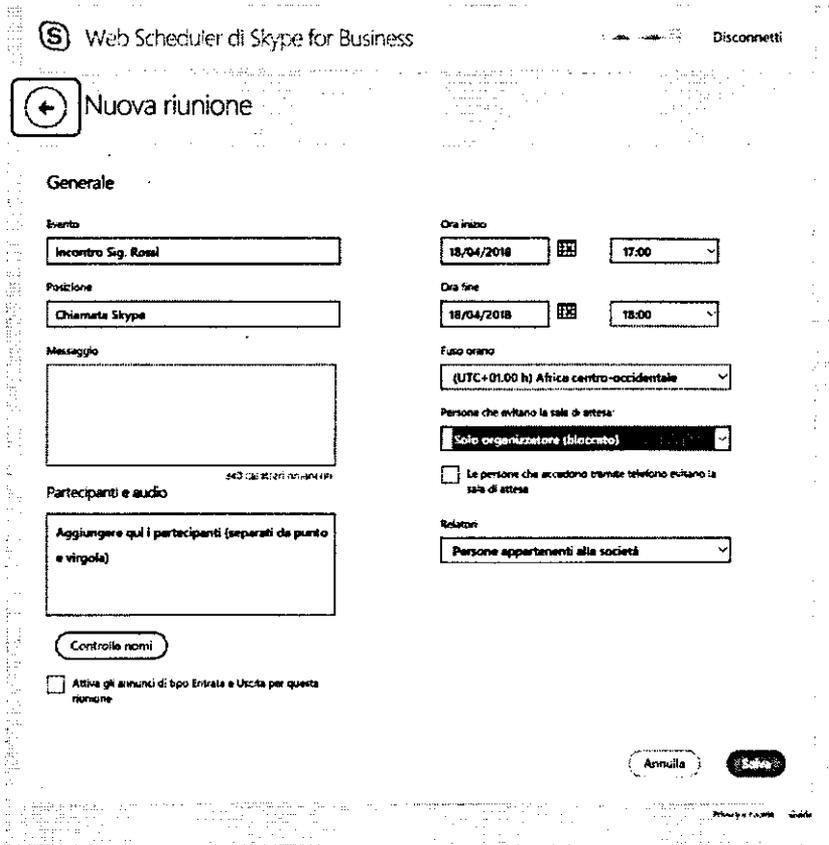


Esempio di mail in bozza, dopo aver copiato e incollato le informazioni necessarie a chi deve connettersi al colloquio:



2.1. Verifica incontri già schedulati

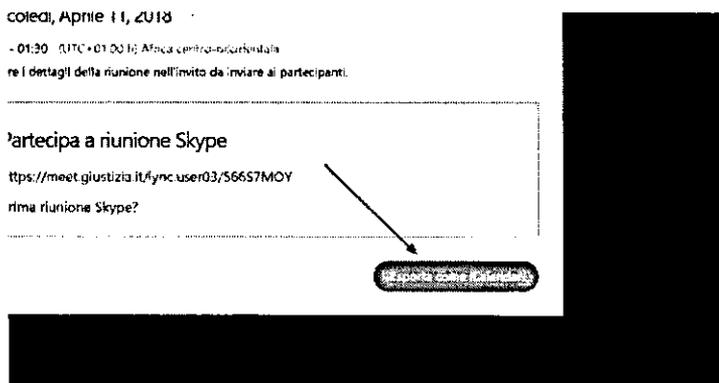
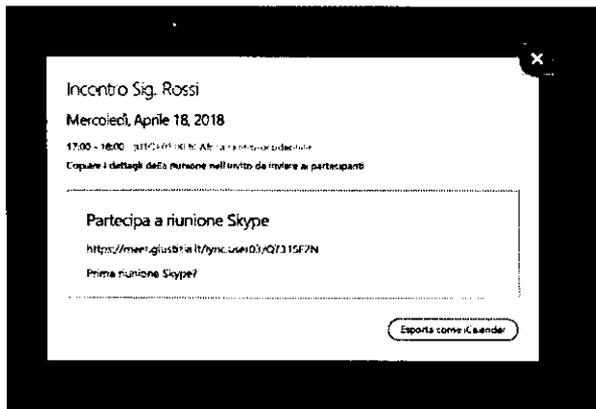
Cliccando sull'icona indicata nell'immagine, è possibile visualizzare l'elenco degli incontri organizzati sino ad ora.



Dopo aver selezionato uno dei colloqui nella lista a sinistra, che conterrà la lista di tutti i colloqui creati dall'utente che non siano stati eliminati, è possibile cancellare un incontro (clic su bottone “Elimina”), visualizzare gli invitati e le note (clic su bottone “Modifica”), visualizzare nuovamente le informazioni di connessione (clic su bottone “Informazioni”) oppure collegarsi all'incontro (clic su “Partecipa”):



Dalla schermata raggiunta al clic su “Informazioni”, oltre alle informazioni da inviare via mail agli invitati, che vanno copiate e incollate, è anche possibile scaricare un file iCalendar per facilitare l’aggiunta dell’evento al proprio calendario. Il file scaricato avrà nome <Descrizione_Evento.ics> e può essere anche inoltrato via mail, al bisogno, per esempio nel caso sia utile consentire ai destinatari di aggiungere l’evento schedulato nei rispettivi calendari.



3. Partecipazione

Il giorno del colloquio, sia il detenuto che le persone esterne che devono partecipare, possono aderire al colloquio organizzato dal Relatore utilizzando uno dei seguenti dispositivi, dotato dei requisiti descritti, per aderire al collegamento in modalità “ospite” (Guest):

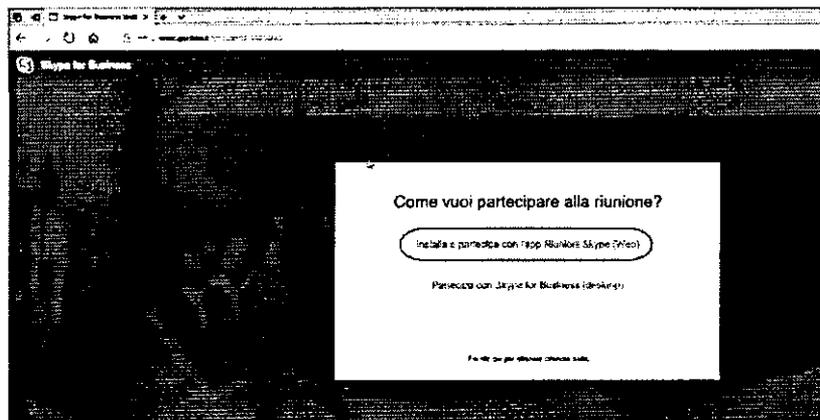
| Da postazione PC di tipo fisso o portatile | Da dispositivo mobile (smartphone, tablet) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Piattaforme supportate: MS Windows (almeno 7) o Apple Mac (almeno 10.8).</p> <p>Da programma di navigazione (Web Browser) scaricando il componente Web Client per le riunioni Skype (Skype for Business Meeting App), in assenza di altro client installato per riunioni Skype. Browser supportati: Edge Internet Explorer 11 Firefox Safari Chrome</p> <p>Da programma Skype for Business Client pre-installato</p> | <p>App/client Mobile su dispositivi Android, Apple o Windows (disponibili nel market dello specifico sistema, verrà proposta l'installazione al primo utilizzo. Esempio: Microsoft's Skype for Business app è disponibile per Android da Google Play e per Apple iOS su iTunes)</p> |

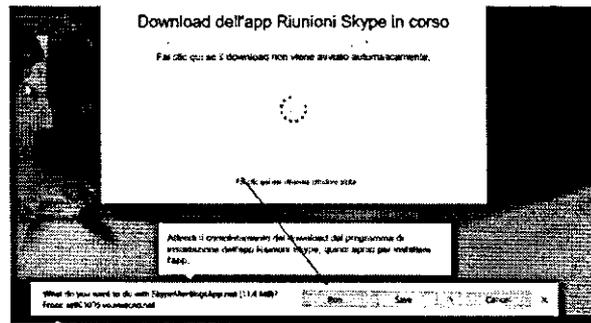
3.1. Ingresso utente Ospite (Guest) con Client Web:

Vengono riprodotti i passi eseguiti da browser Edge, Internet Explorer e Chrome su Windows, per le altre combinazioni di Browser/architettura i passaggi saranno molto simili.

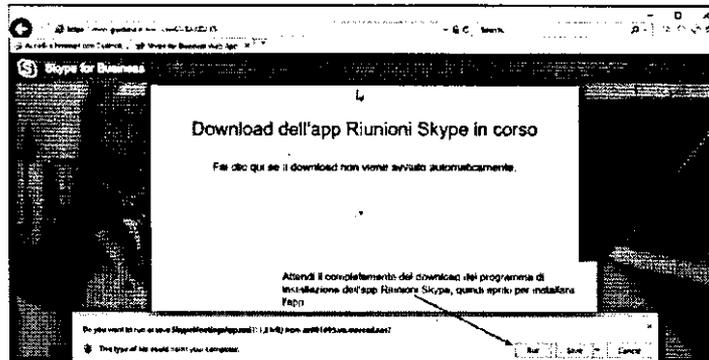
Cliccando sul link ricevuto via mail, al primo accesso, verrà richiesta l'installazione del componente Web Client:

• Edge:

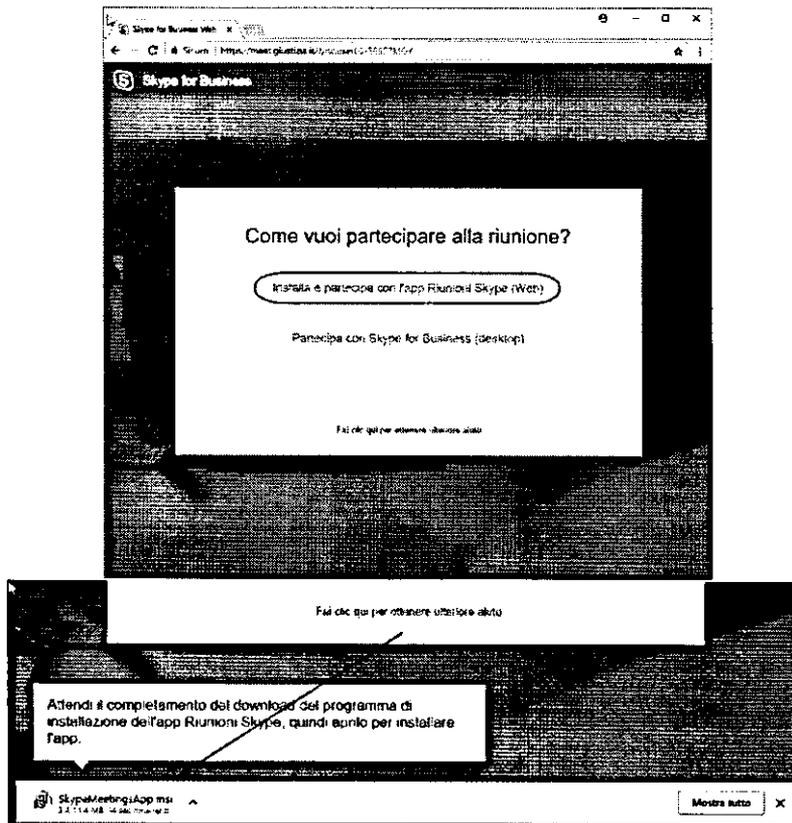




- Internet Explorer:



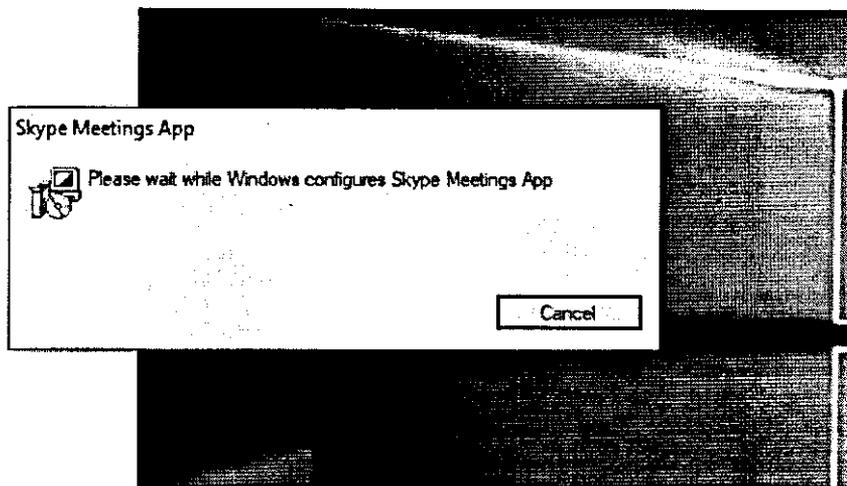
- Chrome



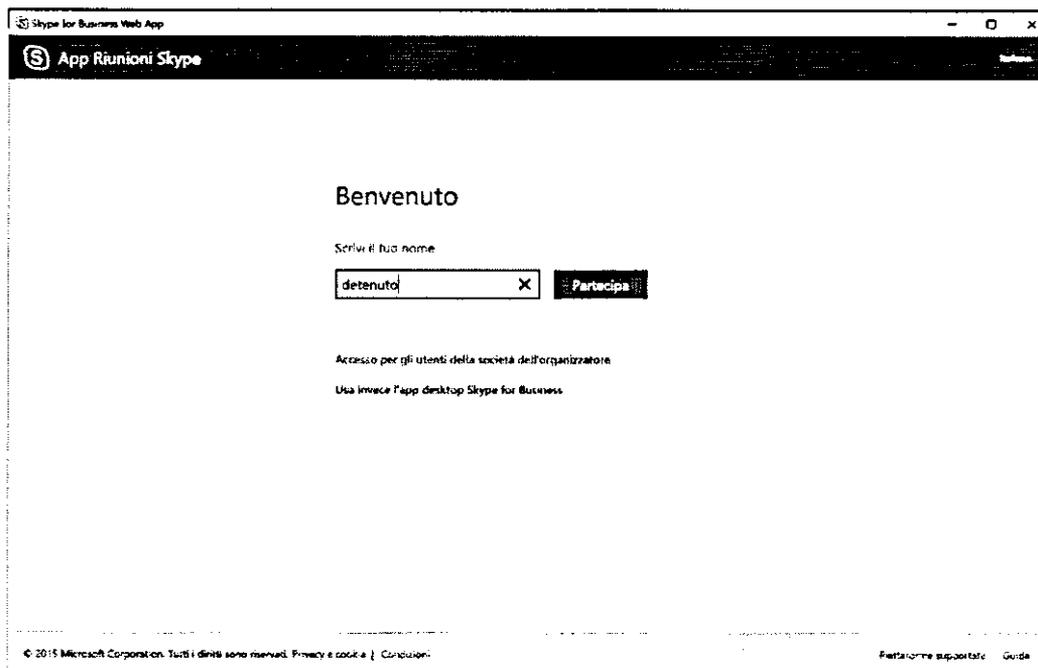
- Procedere all'installazione dell'applicazione web:



problemi:



- Al termine dell'installazione e, d'ora in poi, ogni volta che si cliccherà su un link ricevuto, verrà aperta l'applicazione web:

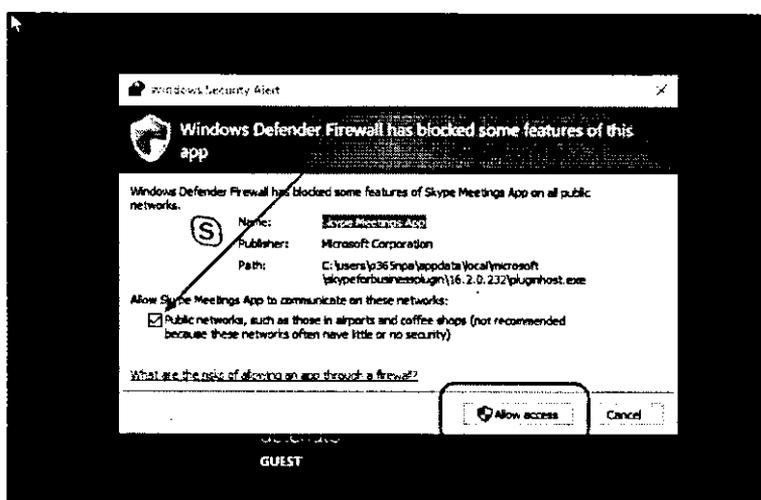
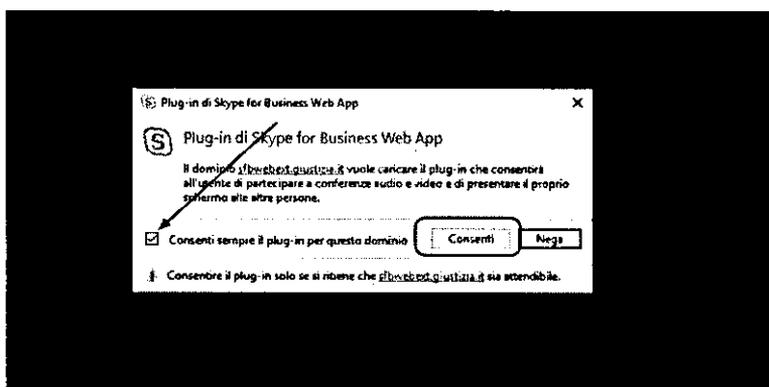


Il supervisore, se vuole usare il Client Web, dovrà entrare selezionando l'opzione “Accesso per gli utenti della società” oppure “usa invece l'App desktop Skype for Business” se vuole usare il client Skype for Business.

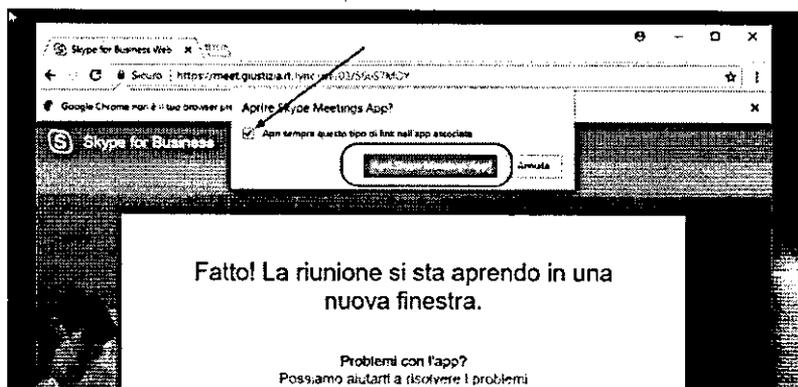
Il detenuto e gli invitati esterni possono usare il client web compilando il campo “Nome” opportunamente e cliccando su “Partecipa”.

Ulteriori accorgimenti in fase di download/installazione del Client Web:

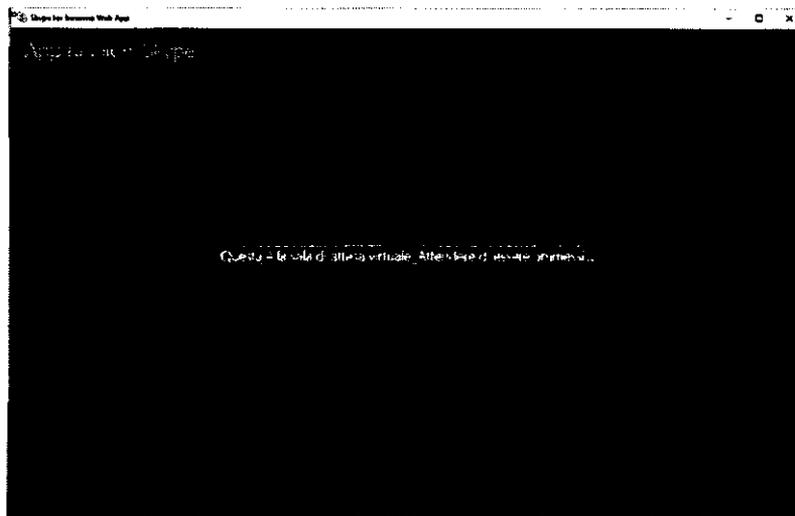
- Confermare le eventuali maschere di sicurezza per l'abilitazione del plug-in e le aperture firewall necessarie:



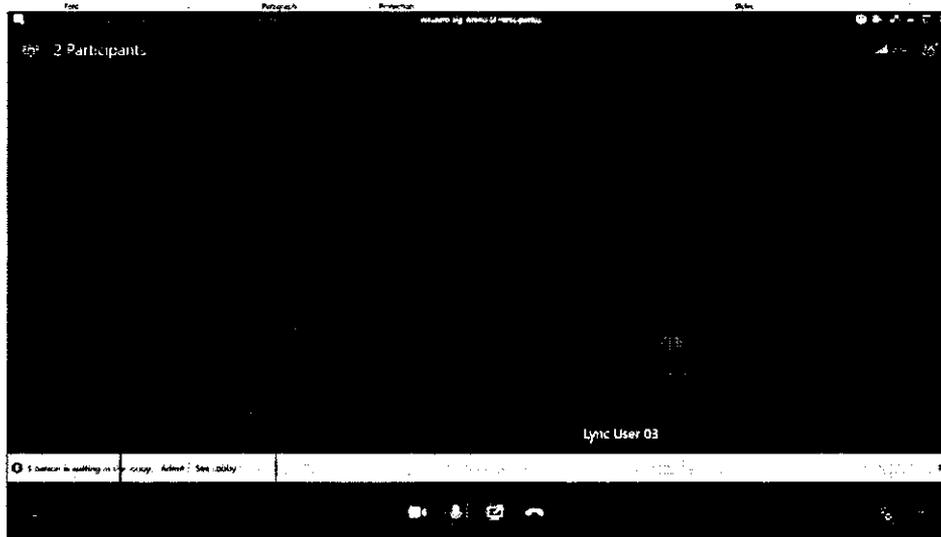
- Dare un'ultima conferma all'apertura, dopo aver cliccato anche sulla opzione “Apri sempre questo tipo di link nell'app associata”:

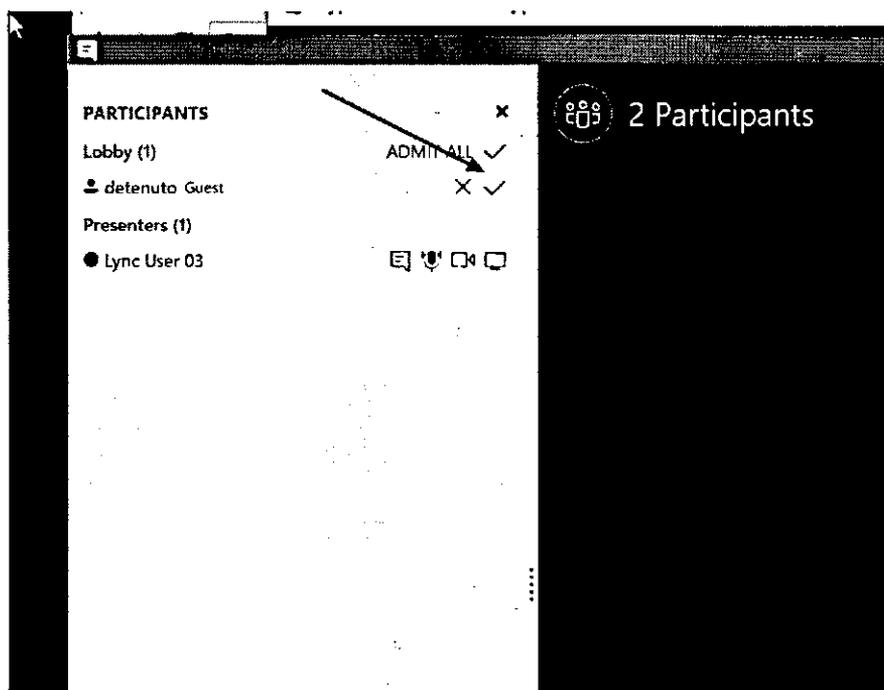


L'utente verrà inserito nella sala d'attesa finché non verrà ammesso alla riunione dal supervisore:

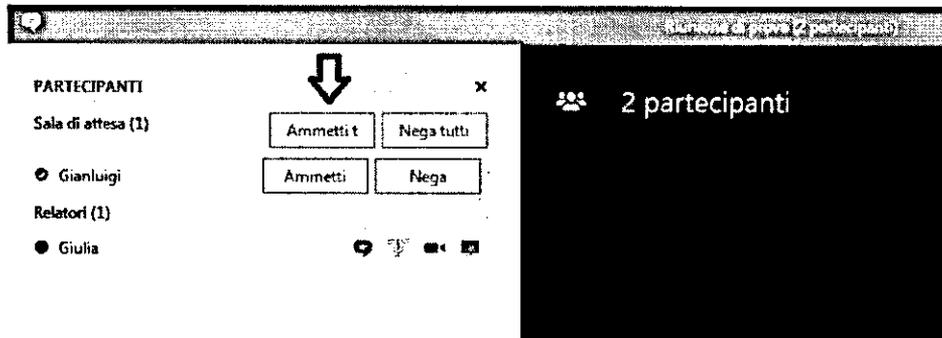


- Il supervisore, sia che partecipi con client Skype for Business che Web, riceverà una notifica dell'ingresso di qualcuno nella sala d'attesa. Dovrà procedere all'ammissione del guest ("Ammetti" o "Admit") e ad alla sua identificazione.

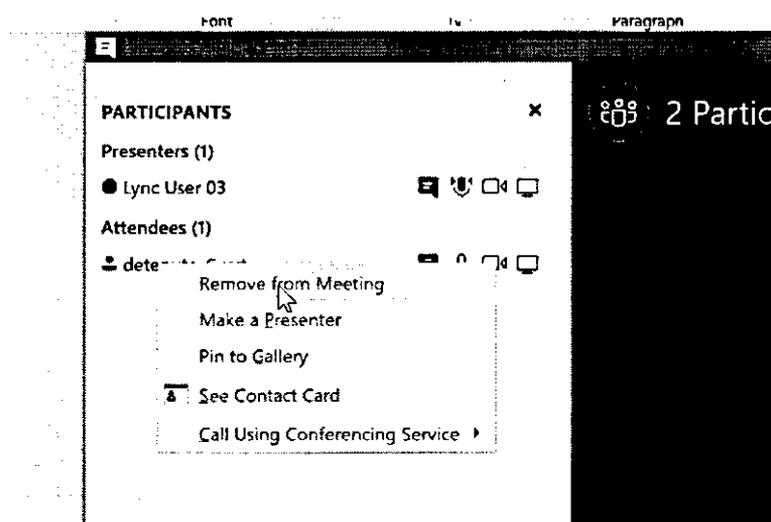
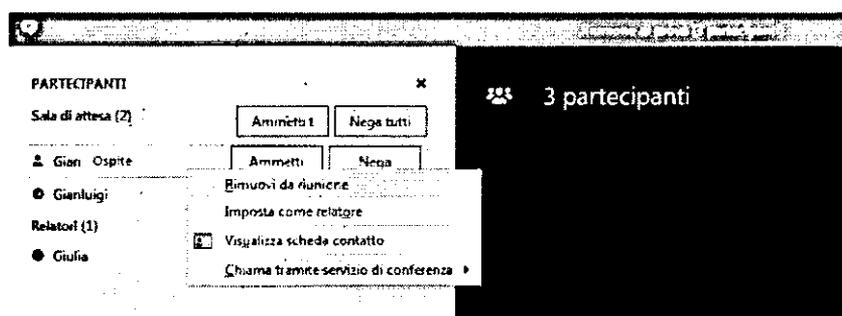




- Dalla sala d'attesa è altresì possibile ammettere o negare l'accesso a tutti i partecipanti contemporaneamente (“Ammetti tutti” o “Nega tutti”):



- Prima di ammettere un nominativo utente ‘Ospite’ (‘Guest’) presente nella sala di attesa, il supervisore si deve assicurare che venga ammesso come ‘Partecipante’. La verifica può essere fatta cliccando con il tasto destro sul nominativo di interesse, e cliccando su “Imposta come partecipante” se disponibile questa dicitura nel menu. Se invece l’utente Ospite è già nel ruolo corretto di partecipante, il menu avrà la scelta “Imposta come relatore”; in questo caso la voce non andrà selezionata e si potrà proseguire regolarmente la riunione.
- Il nominativo Ospite è ora ammesso alla riunione fra i “Partecipanti” (“Attendees”). L’organizzatore/supervisore (‘Relatore’) troverà la sua utenza nell’insieme dei “Relatori” (“Presenters”)
- Nel caso la persona non sia autorizzata a partecipare al colloquio, è possibile disconnetterla cliccando con il tasto destro sul nome del partecipante e selezionando la voce “Rimuovi da riunione” (“Remove from Meeting”):

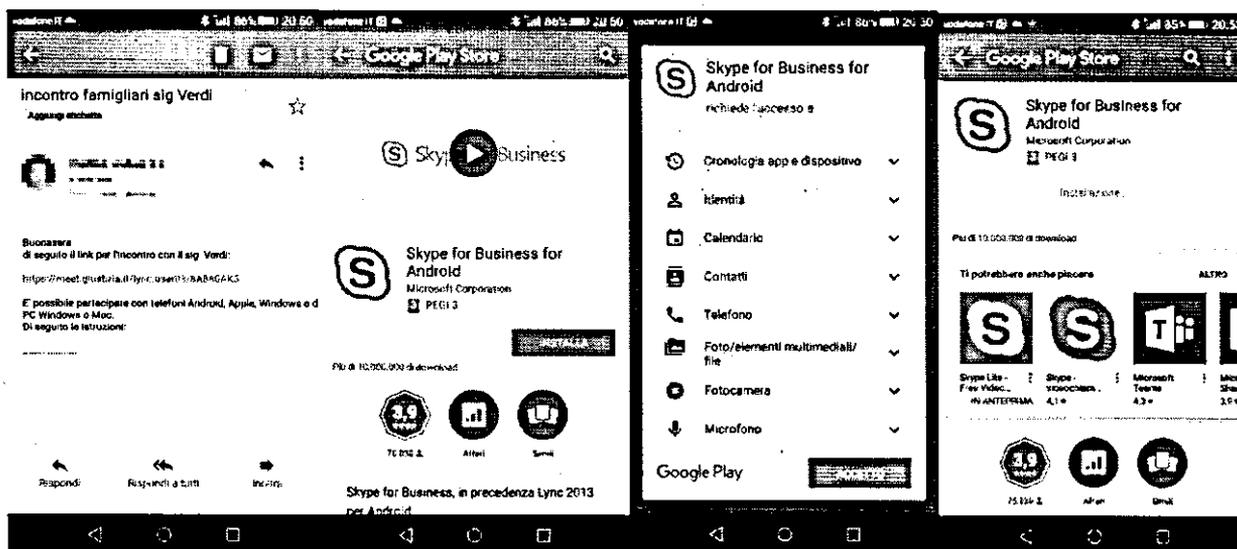


- Per impostazione predefinita i partecipanti Guest accederanno con microfono spento. E' necessario chiedergli di abilitare l'audio ed eventualmente il video cliccando sull'icona del microfono in basso:

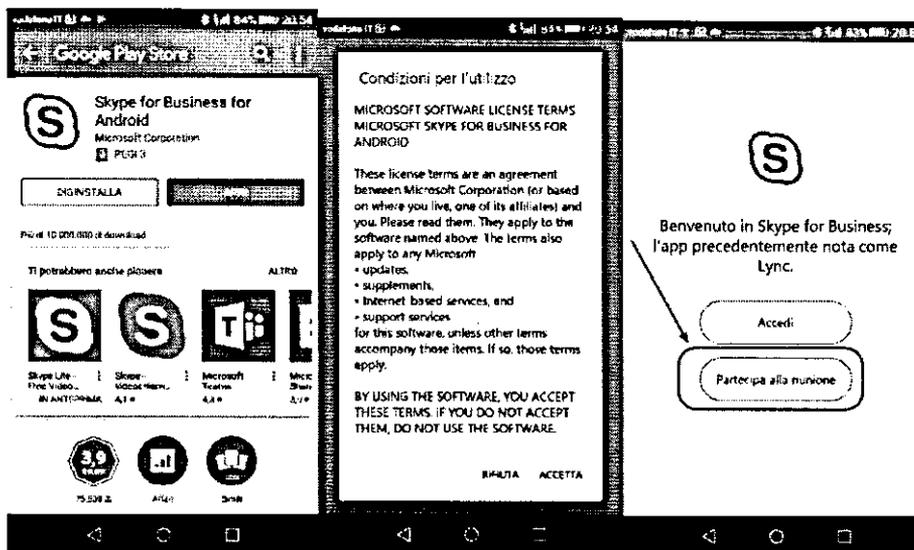


3.2. Ingresso utente Ospite (Guest) tramite Client Mobile (Android):

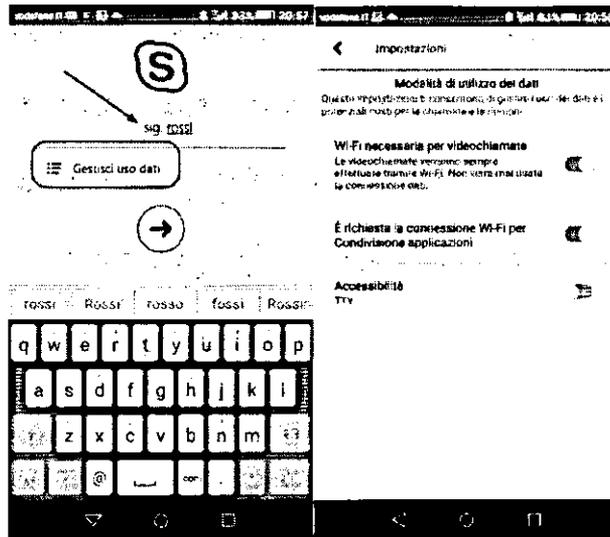
- Cliccando sul link ricevuto via mail, verrà richiesta l'installazione della applicazione mobile Skype for Business, se questa non è già installata:



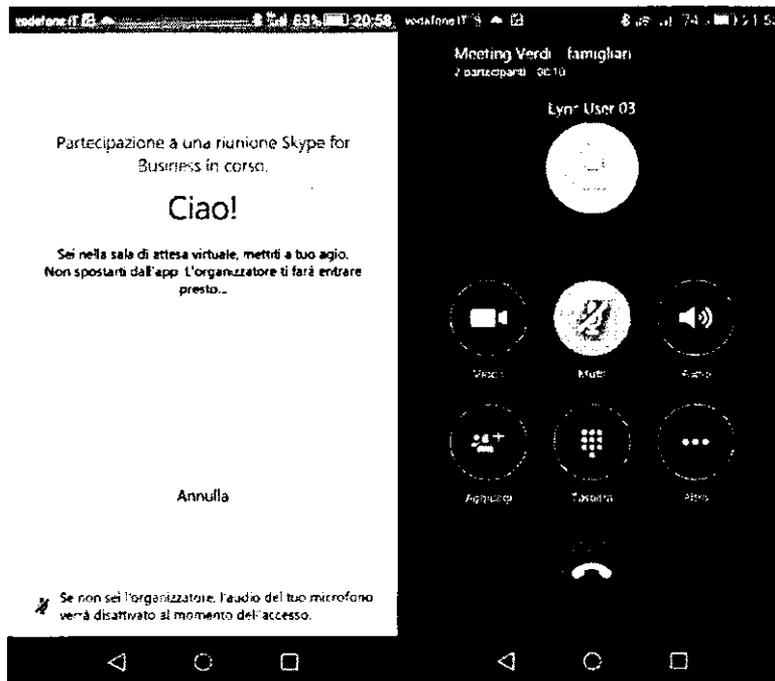
- Una volta terminata l'installazione (e successivamente ogni volta che si cliccherà sul link ricevuto via mail) l'applicazione verrà aperta automaticamente, ed è possibile partecipare al colloquio:



- Abilitare le opzioni “Gestisci uso dati”, che potrebbero essere spente per contenere il traffico dati sul dispositivo mobile:

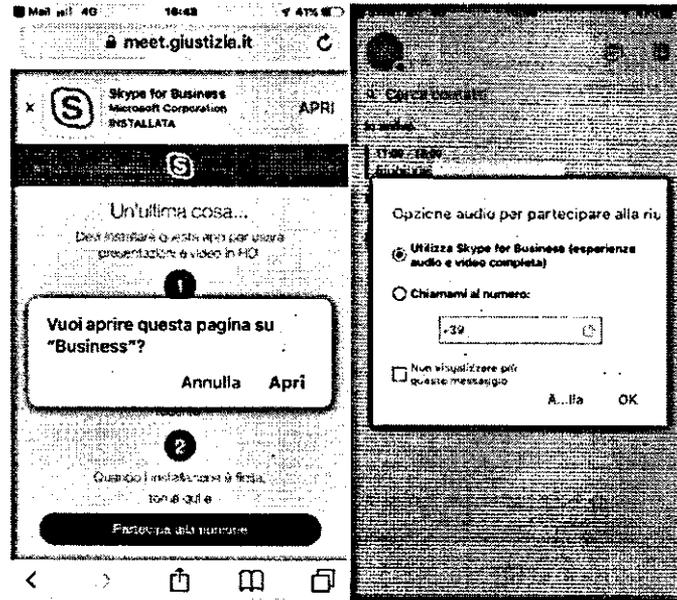


- Come nel caso del Web Client, si viene messi nella sala virtuale in attesa che il supervisore ammetta l’Ospite. Una volta ammessi è possibile attivare l’audio, il video ed usare le altre funzionalità del meeting...

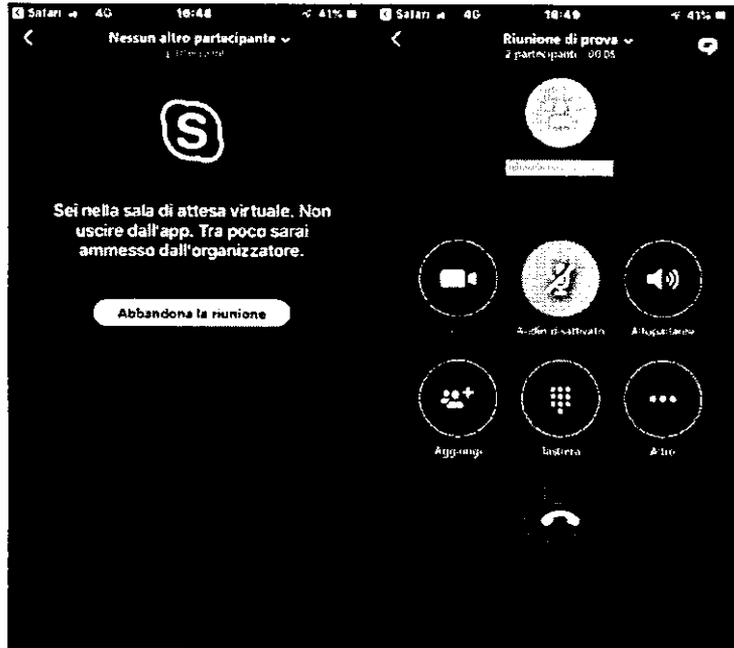


3.3. Ingresso utente Ospite (Guest) tramite Client Mobile (iOS):

- Cliccando sul link ricevuto via mail, verrà richiesta l’installazione della applicazione mobile Skype for Business per Apple, se questa non è già installata:

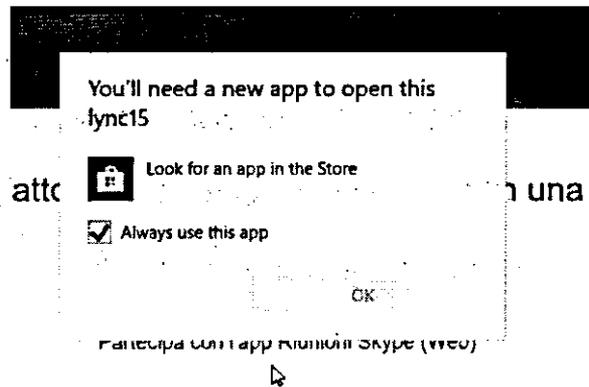


- Come nel caso del Web Client, si viene messi nella sala di attesa virtuale, in attesa che il supervisore (organizzatore) ammetta il partecipante Ospite. Una volta ammessi è possibile attivare l’audio, il video ed usare le altre funzionalità del meeting...

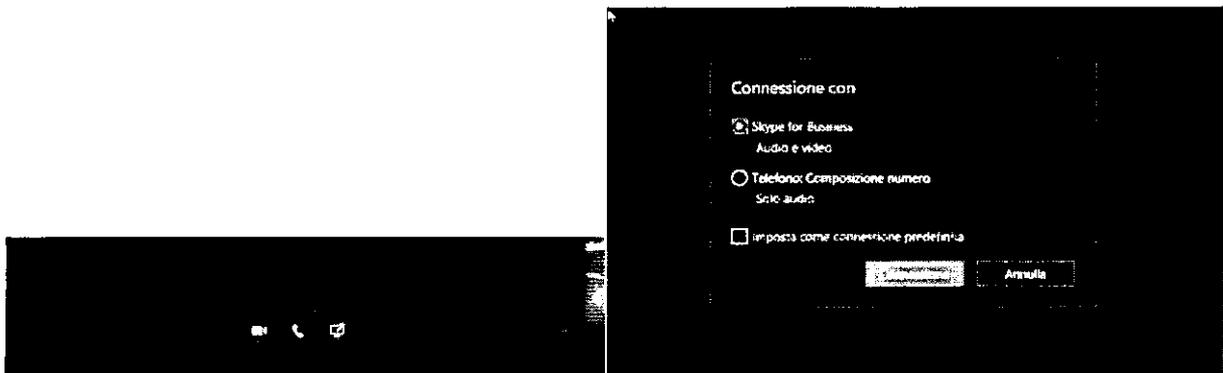


4. Problemi e soluzioni:

- Se cliccando sul link di invito compare una finestra come la seguente, è necessario ripulire i cookies ed i file temporanei (l’utente ha erroneamente scelto l’opzione “Partecipa con Skype for Business (desktop)” quando il client Skype for Business non è installato sul PC):



- Nel caso l'audio del web client non partisse in automatico, è necessario riconnettere la parte audio chiedendo all'utente guest di cliccare sulla cornetta in basso e selezionare l'opzione "Skype for Business" nel menu che compare:



- Se il client mobile, appena installato, mostra la seguente schermata, chiedendo all'utente di autenticarsi, è sufficiente uscire dall'applicazione e cliccare nuovamente sul link. Si verrà ammessi al colloquio senza richiesta di autenticazione.

Microsoft Store | Skype for Business | 2016



Benvenuto in Skype for Business;
l'app precedentemente nota come
Lync.

Devi avere già un account Skype for Business
per usare questa app.

In caso di problemi durante il processo, visita
che l'organizzazione supporta questa app.



5. Registrazione Video-Colloquio SIAP/AFIS

- Al termine del colloquio l'operatore di polizia penitenziaria dovrà registrare nel sistema SIAP/AFIS l'avvenuto colloquio alla nuova voce di Fig.1

Fig.1

Inserimento Colloqui Familiari

ESTREMI IDENTIFICATIVI DEL RISTRETTO

| | | | |
|--------------------|-------------|-----------------|-----------------------------|
| Matricola | DD181800001 | Cognome | PROVA |
| Nome | PROVA | | |
| Reparto | | Piano | |
| Tipologia detenuto | | Stato Giuridico | IN ATTESA DI PRIMO GIUDIZIO |

LISTA AUTORIZZAZIONI

| Selez. | Data | Num.Prot | Autorizz.da | Tipo | Stato |
|--------|------|----------|-------------|------|-------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

DATI COLLOQUIO

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------|-------------------------------------|---|-------------------------|------------|--------------------------------------|-----------|
| Coli.ORDINARI nel mese corrente | 0 | Coli.STRAORDINARI nel mese corrente | 0 | Data | 26/11/2018 | Tipo | ORDINARIO |
| Stato | ESEGUITO | Durata richiesta (ore) | | Durata effettiva (ore) | | Da solo | NO |
| Colloquio con altro detenuto | | Presenza vetro divisorio | | Presenza minore anni 12 | | Contatto minore anni 12 con detenuto | |
| Colloquio tramite Skype for Business | | | | | | | |
| Note | | | | | | | |

ESTREMI DEI FAMILIARI

| Selez. | Cognome | Nome | Relaz. parentela | Data nascita | Lugogo nascita | Telefono | Stato |
|--------|---------|------|------------------|--------------|----------------|----------|-------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Video colloqui detenuti-familiari



Manuale d’uso Familiari

INDICE

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Partecipazione | 3 |
| 1.1. Ingresso utente Ospite (Guest) con Client Web:..... | 4 |
| 1.2. Ingresso utente Ospite (Guest) tramite Client Mobile (Android): | 10 |
| 1.3. Ingresso utente Ospite (Guest) tramite Client Mobile (iOS). | 12 |
| 2. Problemi e soluzioni: | 14 |

1. Partecipazione

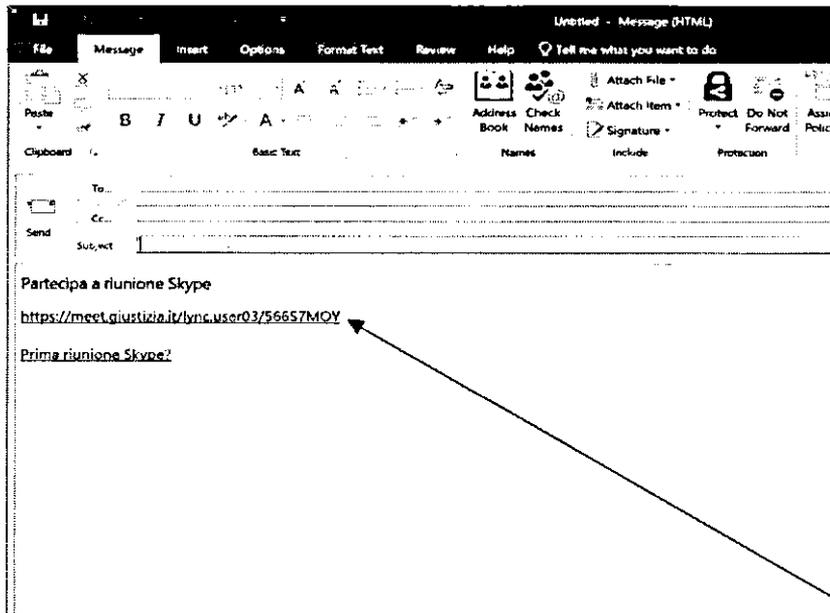
Per la partecipazione al colloquio tramite skype for business è necessario disporre di un accesso ad internet, e di idonei strumenti (personal computer dotato di webcam, microfono e altoparlanti) è altamente consigliato testare le funzionalità del sistema prima di avviare la procedura di video-colloquio.

| Da postazione PC di tipo fisso o portatile | Da dispositivo mobile (smartphone, tablet) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Piattaforme supportate: MS Windows (almeno 7) o Apple Mac (almeno 10.8).</p> <p>Da programma di navigazione (Web Browser) scaricando il componente Web Client per le riunioni Skype (Skype for Business Meeting App), in assenza di altro client installato per riunioni Skype. Browser supportati: Edge; Internet Explorer 11; Firefox ; Safari; Chrome</p> <p>Da programma Skype for Business Client pre-installato</p> | <p>App/client Mobile su dispositivi Android, Apple o Windows (disponibili nel market dello specifico sistema, verrà proposta l'installazione al primo utilizzo. Esempio: Microsoft's Skype for Business app è disponibile per Android da Google Play e per Apple iOS su iTunes)</p> |

Per partecipare al video-colloquio il familiare riceverà qualche giorno prima una email nella quale sono indicati il giorno, l'ora ed il link per la partecipazione al video-colloquio.

Il giorno del colloquio, i partecipanti familiari, possono aderire al colloquio cliccando sul link ricevuto utilizzando uno dei seguenti dispositivi, dotato dei requisiti descritti, per aderire al collegamento in modalità "ospite" (Guest):

Esempio di mail in bozza, dopo aver copiato e incollato le informazioni necessarie a chi deve connettersi al colloquio:

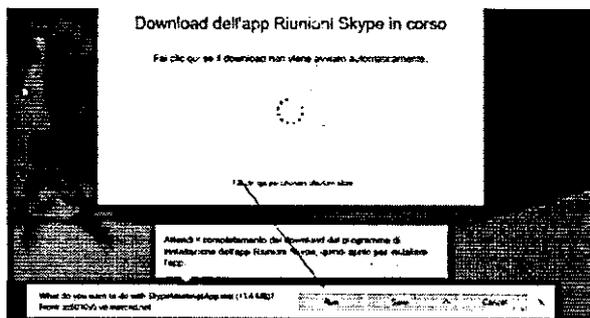
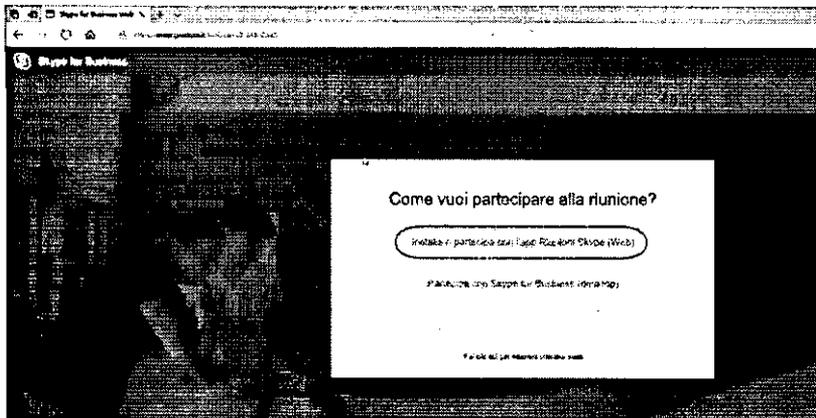


1.1. Ingresso utente Ospite (Guest) con Client Web:

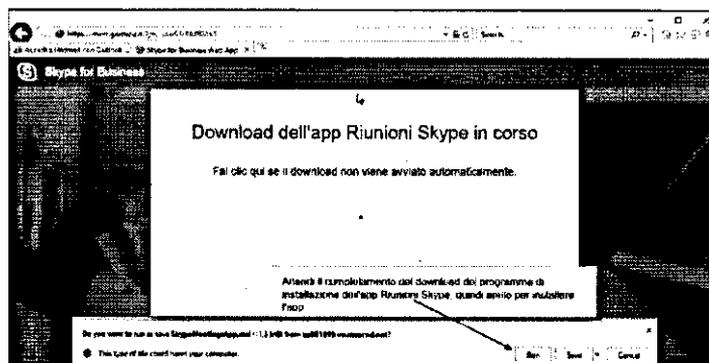
Vengono riprodotti i passi eseguiti da browser Edge, Internet Explorer e Chrome su Windows, per le altre combinazioni di Browser/architettura i passaggi saranno molto simili.

Cliccando sul link ricevuto via mail, al primo accesso, verrà richiesta l'installazione del componente Web Client:

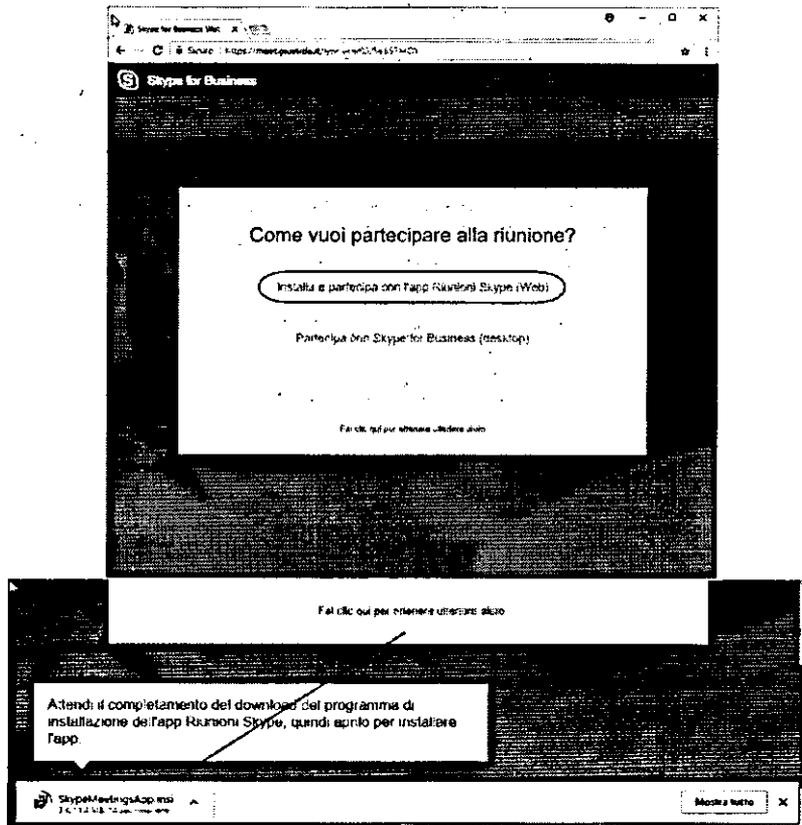
- Edge:



- Internet Explorer:



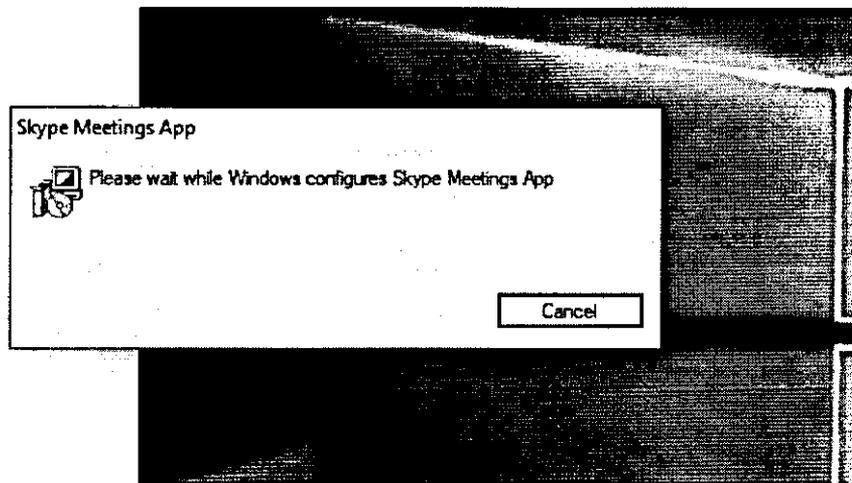
- Chrome



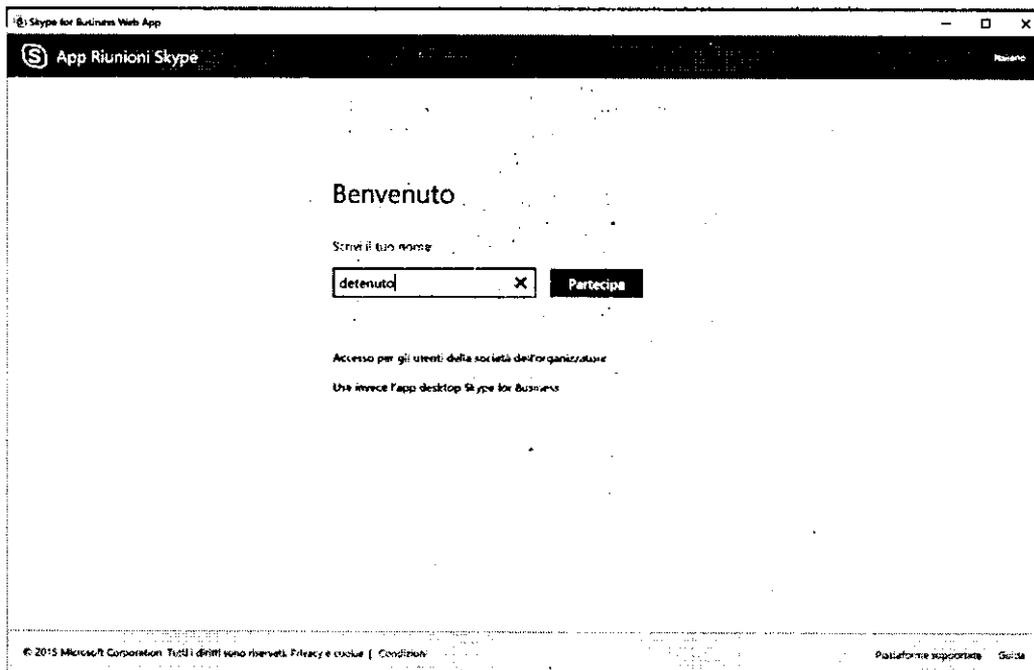
- Procedere all’installazione dell’applicazione web:



problemi:



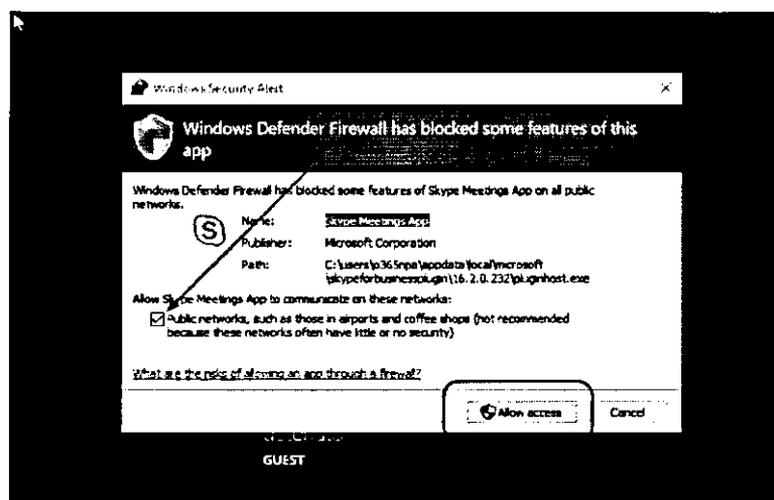
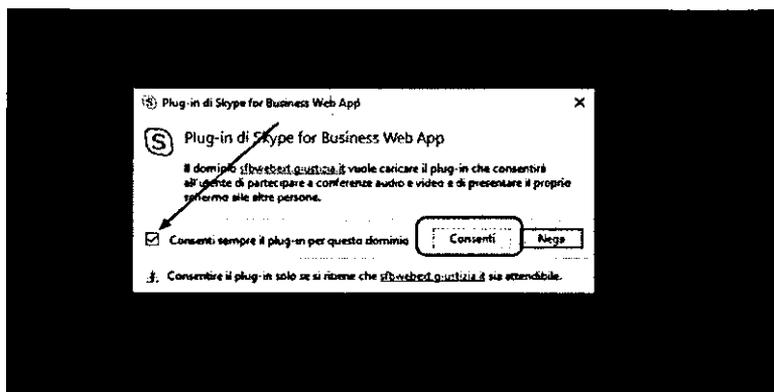
- Al termine dell’installazione e, d’ora in poi, ogni volta che si cliccherà su un link ricevuto, verrà aperta l’applicazione web:



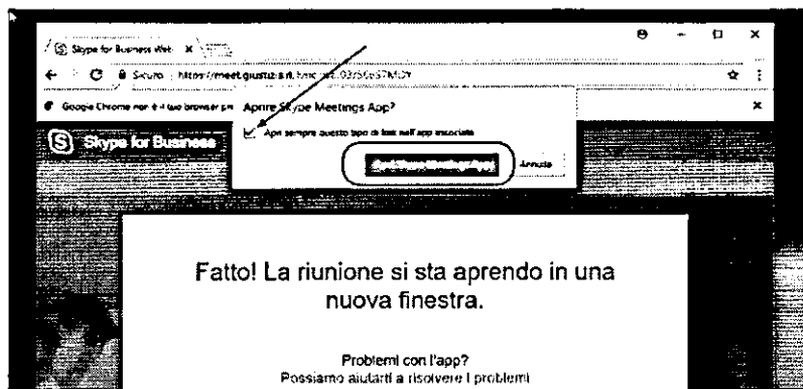
Gli invitati esterni possono usare il client web compilando il campo “Nome” opportunamente e cliccando su “Partecipa”.

Ulteriori accorgimenti in fase di download/installazione del Client Web:

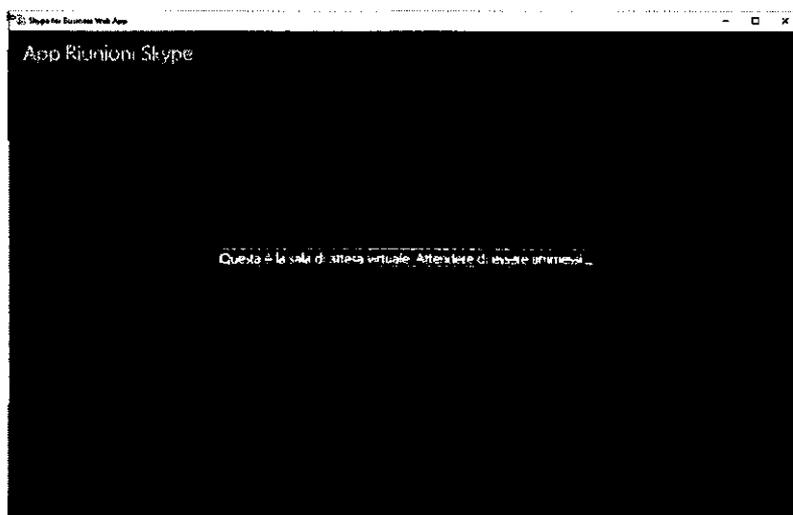
- Confermare le eventuali maschere di sicurezza per l’abilitazione del plug-in e le aperture firewall necessarie:



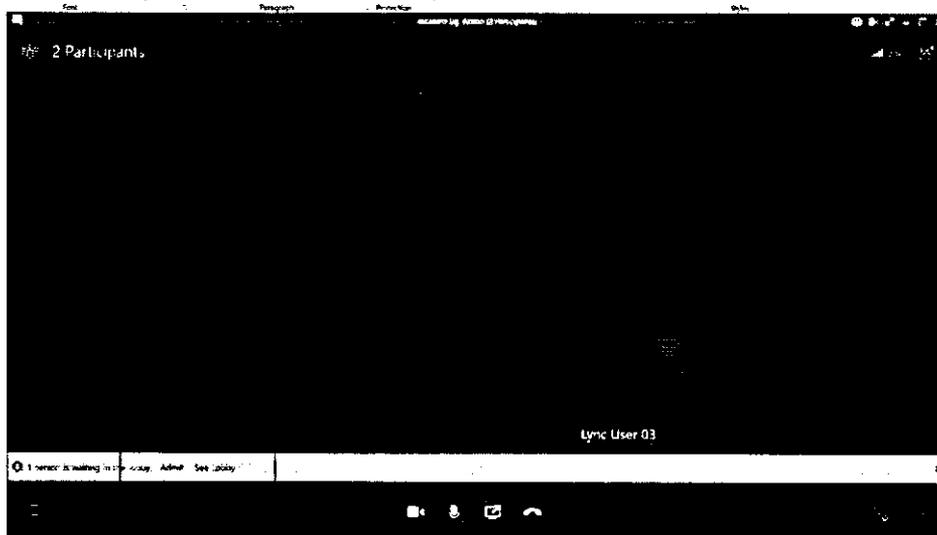
- Dare un’ultima conferma all’apertura, dopo aver cliccato anche sulla opzione “Apri sempre questo tipo di link nell’app associata”:

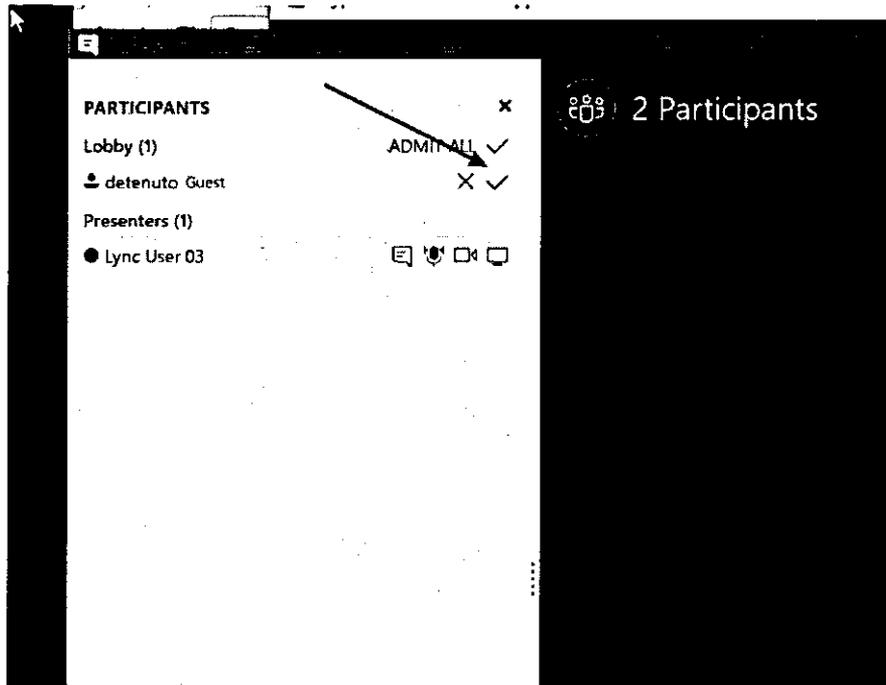


L’utente verrà inserito nella sala d’attesa finché non verrà ammesso alla riunione dal supervisore:

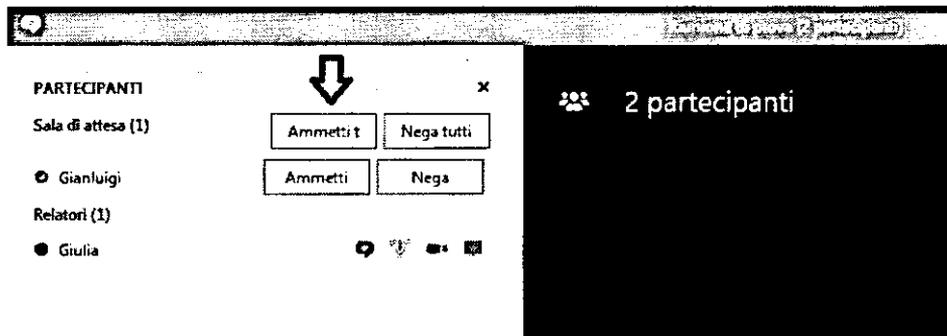


- Il supervisore, sia che partecipi con client Skype for Business che Web, riceverà una notifica dell’ingresso di qualcuno nella sala d’attesa. Dovrà procedere all’ammissione del guest (“Ammetti” o “Admit”) e ad alla sua identificazione.

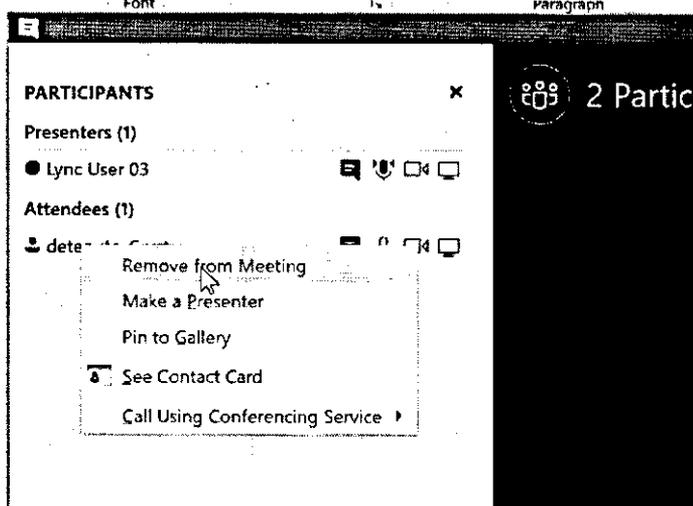
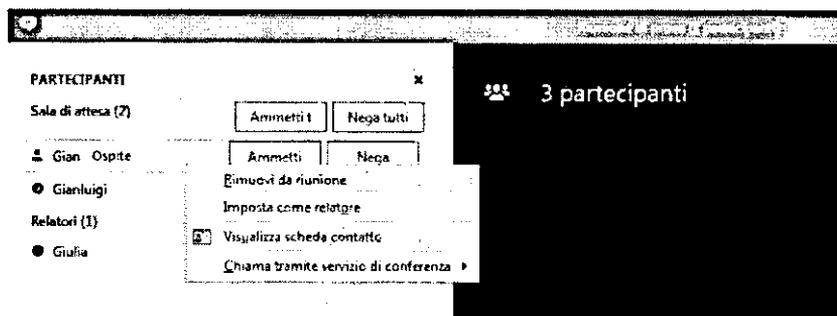




- Dalla sala d’attesa è altresì possibile ammettere o negare l’accesso a tutti i partecipanti contemporaneamente (“Ammetti tutti” o “Nega tutti”):



- Prima di ammettere un nominativo utente ‘Ospite’ (‘Guest’) presente nella sala di attesa, il supervisore si deve assicurare che venga ammesso come ‘Partecipante’. La verifica può essere fatta cliccando con il tasto destro sul nominativo di interesse, e cliccando su “Imposta come partecipante” se disponibile questa dicitura nel menu. Se invece l’utente Ospite è già nel ruolo corretto di partecipante, il menu avrà la scelta “Imposta come relatore”; in questo caso la voce non andrà selezionata e si potrà proseguire regolarmente la riunione.
- Il nominativo Ospite è ora ammesso alla riunione fra i “Partecipanti” (“Attendees”). L’organizzatore/supervisore (‘Relatore’) troverà la sua utenza nell’insieme dei “Relatori” (“Presenters”)
- Nel caso la persona non sia autorizzata a partecipare al colloquio, è possibile disconnetterla cliccando con il tasto destro sul nome del partecipante e selezionando la voce “Rimuovi da riunione” (“Remove from Meeting”):

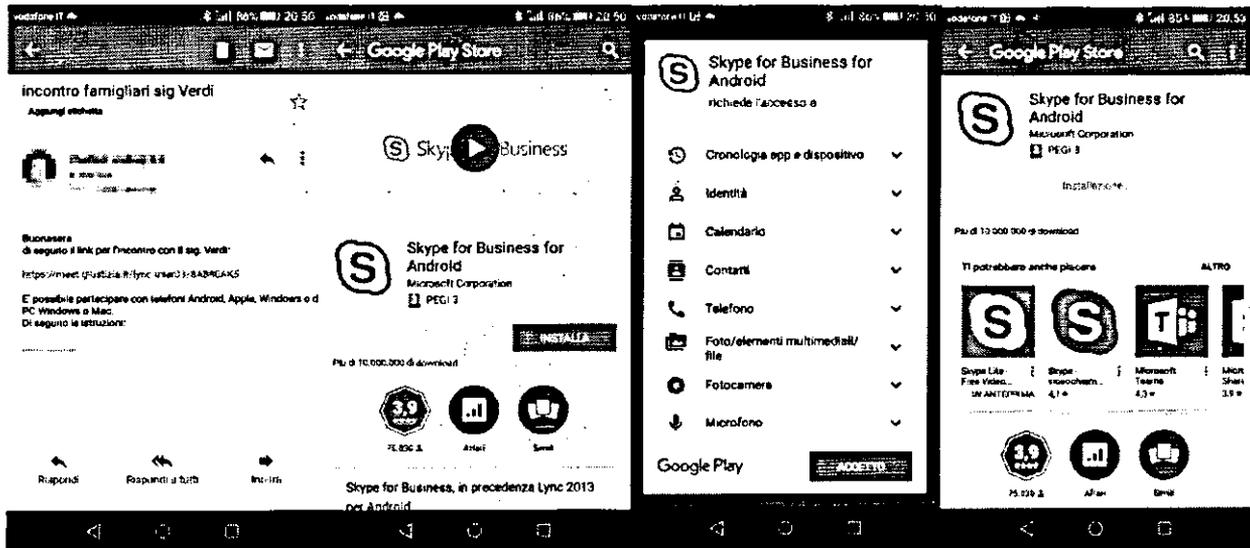


- Per impostazione predefinita i partecipanti Guest accederanno con microfono spento. E' necessario chiedergli di abilitare l'audio ed eventualmente il video cliccando sull'icona del microfono in basso:

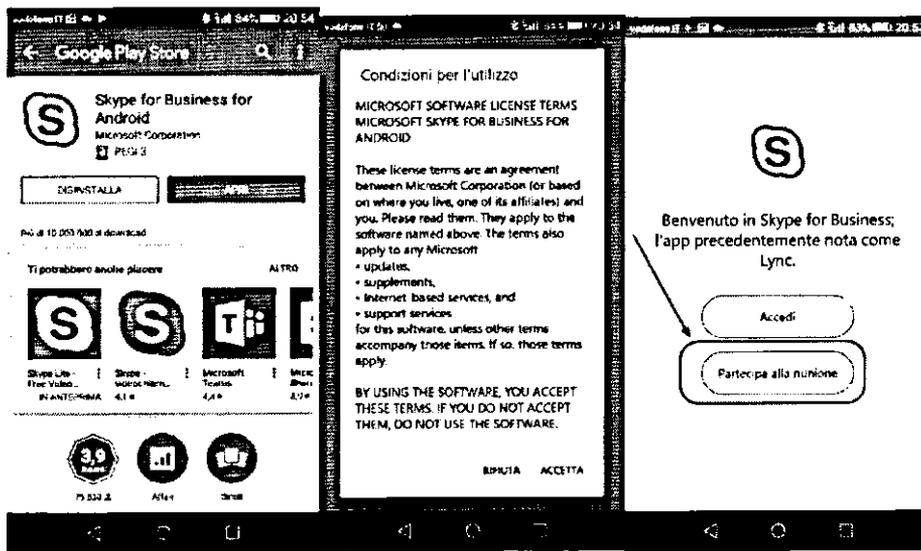


1.2. Ingresso utente Ospite (Guest) tramite Client Mobile (Android):

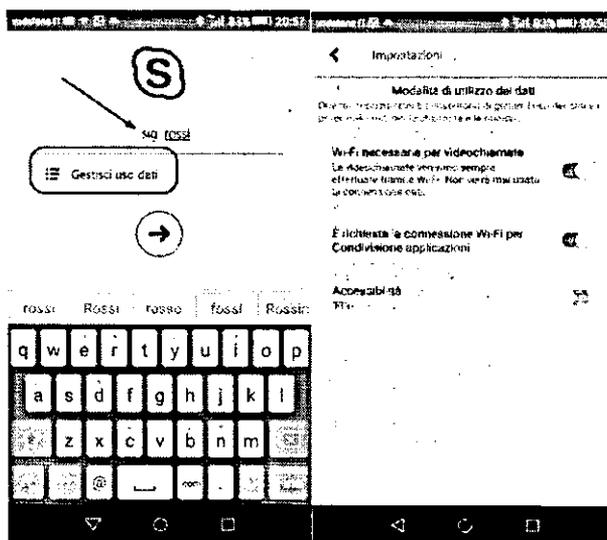
- Cliccando sul link ricevuto via mail, verrà richiesta l'installazione della applicazione mobile Skype for Business, se questa non è già installata:



- Una volta terminata l’installazione (e successivamente ogni volta che si cliccherà sul link ricevuto via mail) l’applicazione verrà aperta automaticamente, ed è possibile partecipare al colloquio:



- Abilitare le opzioni “Gestisci uso dati”, che potrebbero essere spente per contenere il traffico dati sul dispositivo mobile:

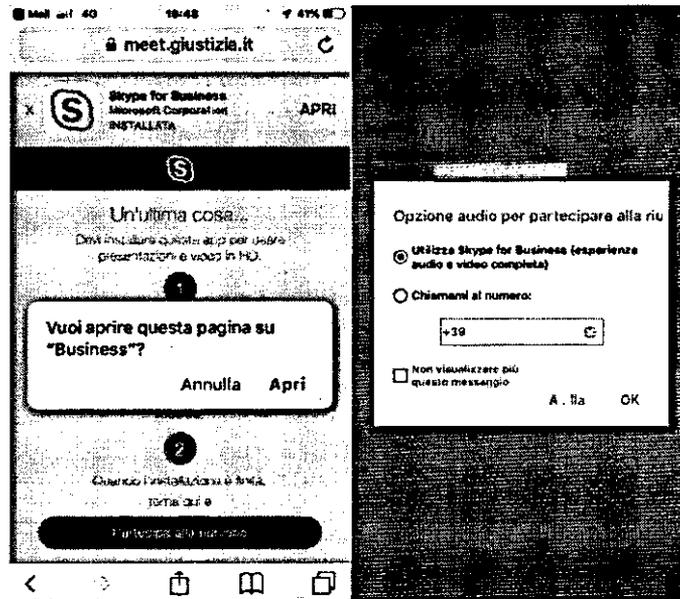


- Come nel caso del Web Client, si viene messi nella sala virtuale in attesa che il supervisore ammetta l’Ospite. Una volta ammessi è possibile attivare l’audio, il video ed usare le altre funzionalità del meeting...

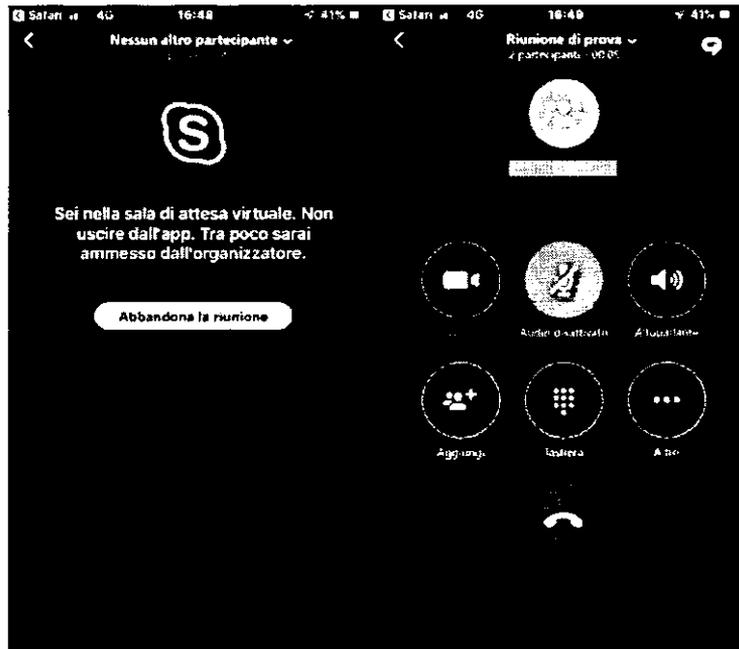


1.3. Ingresso utente Ospite (Guest) tramite Client Mobile (iOS):

- Cliccando sul link ricevuto via mail, verrà richiesta l’installazione della applicazione mobile Skype for Business per Apple, se questa non è già installata:

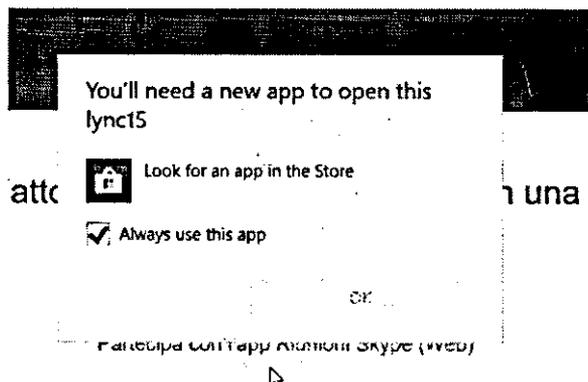


- Come nel caso del Web Client, si viene messi nella sala di attesa virtuale, in attesa che il supervisore (organizzatore) ammetta il partecipante Ospite. Una volta ammessi è possibile attivare l’audio, il video ed usare le altre funzionalità del meeting...

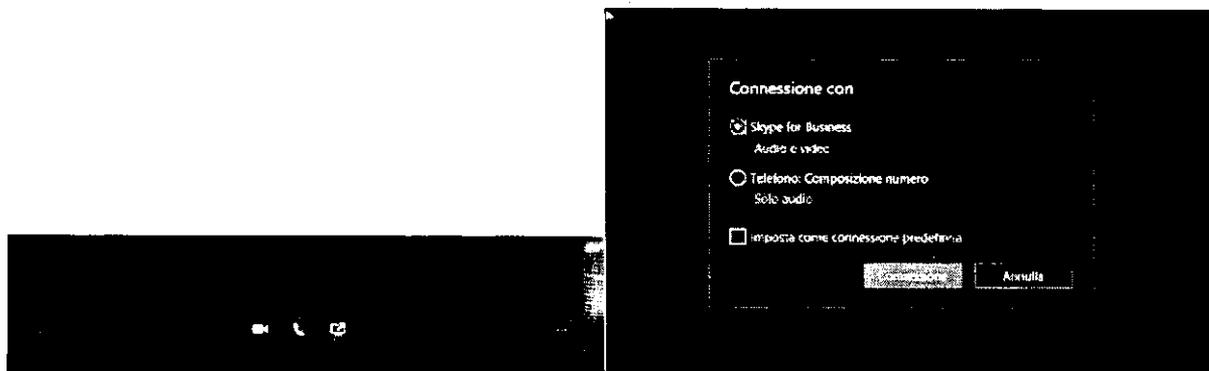


2. Problemi e soluzioni:

- Se cliccando sul link di invito compare una finestra come la seguente, è necessario ripulire i cookies ed i file temporanei (l’utente ha erroneamente scelto l’opzione “Partecipa con Skype for Business (desktop)” quando il client Skype for Business non è installato sul PC):



- Nel caso l’audio del web client non partisse in automatico, è necessario riconnettere la parte audio chiedendo all’utente guest di cliccare sulla cornetta in basso e selezionare l’opzione “Skype for Business” nel menu che compare:



- Se il client mobile, appena installato, mostra la seguente schermata, chiedendo all’utente di autenticarsi, è sufficiente uscire dall’applicazione e cliccare nuovamente sul link. Si verrà ammessi al colloquio senza richiesta di autenticazione.

