

Accessi e account — tutti i percorsi della guida

Sportello di aiuto della segreteria IFAC. Ogni riquadro è un percorso completo: domande, risposte e cosa fare alla fine.

Compare l'errore «questa funzione è riservata al solo personale non dipendente»

Questa persona ha già lavorato al CNR come dipendente (tempo determinato, ricercatore...)?

→ **Sì, è un ex dipendente**

✓ **Ha già un account: va recuperato, non ricreato**

Chi ha lavorato al CNR **ha già un account**. Registrarsi di nuovo come «nuovo utente – non dipendente» non funziona: è proprio quello che fa comparire l'errore.

Cosa deve fare la persona:

1. Cercare nella **posta personale** (non quella @cnr.it) il messaggio con il codice **PUK**.
2. Andare su <https://utenti.cnr.it/utenti/app/action/pub/home> e usare il PUK per impostare la nuova password — con il percorso normale, **senza** scegliere «nuovo utente».
3. Entrare su www.office.com con nome.cognome@cnr.it, e da lì in U-web.

Se il PUK non è mai arrivato: la segreteria controlla a che punto è l'attivazione dell'account in intranet.

Chi contattare: Segreteria IFAC — Teresa Donato, Alessandra Cecconi (tel. 055 5226436)

Per chi fa assistenza: runbook §2-§4a, Caso 1

Questa persona ha già lavorato al CNR come dipendente (tempo determinato, ricercatore...)?

→ **No, è la prima volta / non lo so**

✓ **Controllare a che punto è l'attivazione dell'account**

Prima di far ripetere la registrazione, la segreteria controlla in intranet (Gestione Istituti → Registrazione/Attivazione) la pratica di attivazione dell'account:

- Risulta **«Attivato»**, con le date giuste?
- Il codice PUK parte da solo, via email, verso l'indirizzo **personale** scritto nel modulo: è lì che va cercato.

Se l'errore «funzione riservata» compare comunque, quasi sicuramente un account esiste già (magari per un rapporto passato che non conosciamo): si va di recupero password col PUK, non di nuova registrazione.

Chi contattare: Segreteria IFAC — Teresa Donato, Alessandra Cecconi (tel. 055 5226436)

Per chi fa assistenza: runbook §2, §5 punti 1-3

Non riesce a entrare: codice PUK mai arrivato, password, posta @cnr.it

È un account nuovo, o uno che funzionava già?

→ **Nuovo: non è mai riuscito a entrare (o non ha ancora il codice PUK)**

La persona ha ricevuto il codice PUK sulla sua email personale?

→ **Sì, ce l'ha**

✓ **La strada giusta: PUK → password → posta @cnr.it → U-web**

1. Su <https://utenti.cnr.it/utenti/app/action/pub/home> impostare la nuova password usando il PUK — con il percorso normale, **senza** scegliere «nuovo utente – non dipendente».
2. Entrare su www.office.com con `nome.cognome@cnr.it` e la password appena scelta (la posta si usa dal browser).
3. Con le stesse credenziali entrare in U-web: <https://cnr.u-web.cineca.it>.

Se dopo tutto questo in U-web manca la dichiarazione fiscale, è un altro problema: riparti dalla guida e scegli la terza situazione.

Chi contattare: Se l'ingresso su office.com non va nemmeno con la password nuova: CASA-EES — microsoft.casa-ees@cnr.it

Per chi fa assistenza: runbook §3

È un account nuovo, o uno che funzionava già?

→ **Nuovo: non è mai riuscito a entrare (o non ha ancora il codice PUK)**

La persona ha ricevuto il codice PUK sulla sua email personale?

→ **No, non è mai arrivato**

In intranet, la pratica di attivazione dell'account risulta «Attivato», con le date giuste?

→ **Sì, attivato e date giuste**

✓ **Il PUK è partito, ma non si trova**

- Far controllare lo **spam** della posta personale — quella scritta nel modulo, non la @cnr.it.
- Controllare che l'indirizzo personale nel modulo sia **scritto giusto**.
- Se non salta fuori: la segreteria può annullare e rifare l'attivazione (tasto «ANNULLA PROCEDURA»), così il PUK riparte.

Chi contattare: Se non arriva neanche il secondo: CASA-EES — microsoft.casa-ees@cnr.it

Per chi fa assistenza: runbook §2, §5 punto 3

È un account nuovo, o uno che funzionava già?

→ **Nuovo: non è mai riuscito a entrare (o non ha ancora il codice PUK)**

La persona ha ricevuto il codice PUK sulla sua email personale?

→ **No, non è mai arrivato**

In intranet, la pratica di attivazione dell'account risulta «Attivato», con le date giuste?

→ **No: non attivato, o date sbagliate**

✓ **L'attivazione va completata (o rifatta)**

La segreteria completa l'attivazione dell'account dalla intranet. Due attenzioni:

- Se le date o il tipo di rapporto sono stati **corretti dopo** l'attivazione, l'attivazione ha letto i dati vecchi: va annullata e rifatta (tasto «ANNULLA PROCEDURA») così legge quelli nuovi.
- A fine attivazione il PUK parte da solo verso l'email personale del modulo.

Chi contattare: Segreteria IFAC — Teresa Donato, Alessandra Cecconi (tel. 055 5226436)

Per chi fa assistenza: runbook §5 punto 3

È un account nuovo, o uno che funzionava già?

→ **Funzionava da tempo, e adesso Microsoft (Teams, Outlook, www.office.com) dice che l'account è bloccato, «locked»**

✓ **L'account Microsoft è bloccato: cambia la password, poi ci pensiamo noi**

Il messaggio è «**Your account has been locked. Contact your support person to unlock it**» (account bloccato). Se su SIPER entri e su Teams, Outlook o www.office.com no, è normale: il blocco riguarda **solo Microsoft**. Scatta da solo dopo troppi tentativi con la password sbagliata, spesso di qualcun altro che prova il tuo indirizzo.

Da fare tu, due cose:

1. **Cambia la password delle credenziali CNR** su <https://utenti.cnr.it/utenti/app/action/pub/home>: entra con la password attuale (è la stessa di SIPER) e sceglie una nuova.
2. **Scrivi una riga a staff.ict@ifac.cnr.it**: «ho cambiato la password, l'account Microsoft è bloccato».

Poi ci pensiamo noi: chiediamo lo sblocco a Roma, che lo fa solo dopo il cambio password, e ti avvisiamo appena è fatto.

Nel frattempo non riprovare a entrare su Microsoft con la password vecchia: ogni tentativo allunga il blocco.

Quando ti diciamo che è sbloccato: entra prima dal browser su outlook.office365.com con la password nuova. Teams e Outlook installati sul PC vanno poi riconfigurati a mano, hanno ancora quella vecchia.

Chi contattare: Servizio informatica IFAC — staff.ict@ifac.cnr.it

Per chi fa assistenza: runbook §4h, Casi 5 e 5-bis

È un account nuovo, o uno che funzionava già?

→ **Funzionava, e adesso dice solo che la password è sbagliata (nessun «locked»)**

✓ **La strada giusta: PUK → password → posta @cnr.it → U-web**

1. Su <https://utenti.cnr.it/utenti/app/action/pub/home> impostare la nuova password usando il PUK — con il percorso normale, **senza** scegliere «nuovo utente – non dipendente».
2. Entrare su www.office.com con nome.cognome@cnr.it e la password appena scelta (la posta si usa dal browser).
3. Con le stesse credenziali entrare in U-web: <https://cnr.u-web.cineca.it>.

Se dopo tutto questo in U-web manca la dichiarazione fiscale, è un altro problema: riparti dalla guida e scegli la terza situazione.

Chi contattare: Se l'ingresso su office.com non va nemmeno con la password nuova: CASA-EES — microsoft.casa-ees@cnr.it

Per chi fa assistenza: runbook §3

Entra dappertutto, ma in U-web non compare la dichiarazione fiscale

Avete già guardato nel menu ☰ in alto a sinistra di U-web, uscendo e rientrando?

→ **Sì, guardato ovunque: non c'è**

In Gestione Istituti, il rapporto di questa persona è scritto giusto? Date corrette, un rapporto che finisce e il nuovo che comincia, senza buchi?

→ **Sì, è tutto in ordine**

L'amministrazione ha creato il contratto su U-GOV?

→ **Sì, c'è**

Su U-GOV il contratto risulta «Completo» e contabilizzato?

→ **Sì, completo e contabilizzato**

Avete corretto o creato qualcosa oggi o ieri? (date, contratto, attivazione)

→ **Sì, abbiamo sistemato qualcosa da poco**

 **Serve solo aspettare domani**

I sistemi del CNR (intranet, U-GOV, U-web) **si allineano una volta a notte**, non in tempo reale. Quello che avete sistemato oggi si vedrà domani.

Quindi: **non insistere oggi** — riprovare domani mattina, con le due prove veloci (menu ☰, finestra in incognito). Se domani non c'è ancora, tornare alla guida e rispondere «No» a questa domanda.

Per chi fa assistenza: runbook §1, §4e

Avete già guardato nel menu ☰ in alto a sinistra di U-web, uscendo e rientrando?

→ **Sì, guardato ovunque: non c'è**

In Gestione Istituti, il rapporto di questa persona è scritto giusto? Date corrette, un rapporto che finisce e il nuovo che comincia, senza buchi?

→ **Sì, è tutto in ordine**

L'amministrazione ha creato il contratto su U-GOV?

→ **Sì, c'è**

Su U-GOV il contratto risulta «Completo» e contabilizzato?

→ **Sì, completo e contabilizzato**

Avete corretto o creato qualcosa oggi o ieri? (date, contratto, attivazione)

→ **No, è tutto fermo così da giorni**

✓ **Da noi è tutto a posto: il problema è più avanti**

Quando date, account e contratto sono giusti **da più di un giorno** e la dichiarazione ancora non compare, non serve ritoccare ancora l'intranet: il problema sta più avanti, nei sistemi centrali.

Le spiegazioni possibili (in ordine di probabilità, da far confermare):

1. **Il tipo di rapporto.** Per un **borsista** la borsa ha un trattamento fiscale diverso da un contratto di ricerca: la dichiarazione in U-web potrebbe proprio non essere prevista allo stesso modo.
2. **Un passaggio nascosto su U-GOV.** Il pulsante «Carica Dati Fiscali» va premuto apposta: se manca, il contratto sembra completo ma i dati non partono. Ricontrollare l'elenco degli stati fino in fondo.
3. **L'allineamento notturno** (raro, se è già passato più di un giorno).

Cosa fare: scrivere a CASA e/o all'Anagrafica Fiscale chiedendo due cose precise: (a) per questo tipo di rapporto la dichiarazione fiscale in U-web è prevista, e con che tempi? (b) da voi il rapporto risulta arrivato?

Chi contattare: CASA-EES — microsoft.casa-ees@cnr.it · Anagrafica Fiscale — anagrafica.fiscale@cnr.it · se serve, helpdesk Cineca (sezione Applications)

Per chi fa assistenza: runbook §4f, §5 punto 7, §6, Caso 3

Avete già guardato nel menu ☰ in alto a sinistra di U-web, uscendo e rientrando?

→ **Sì, guardato ovunque: non c'è**

In Gestione Istituti, il rapporto di questa persona è scritto giusto? Date corrette, un rapporto che finisce e il nuovo che comincia, senza buchi?

→ **Sì, è tutto in ordine**

L'amministrazione ha creato il contratto su U-GOV?

→ **Sì, c'è**

Su U-GOV il contratto risulta «Completo» e contabilizzato?

→ **No, mancano dei passaggi**

✓ **Il contratto c'è, ma non è finito**

Finché il contratto su U-GOV non completa tutti i suoi passaggi (compreso **«Carica Dati Fiscali»**, che è un pulsante da premere apposta), i dati non partono verso U-web.

Cosa fare: l'amministrazione completa i passaggi mancanti. Poi si aspetta l'allineamento notturno e si ricontrolla domani.

Chi contattare: Amministrazione IFAC — Anna Papa, Angela Azzurrini (tel. 055 5226402)

Per chi fa assistenza: runbook §4b, §4f

Avete già guardato nel menu ☰ in alto a sinistra di U-web, uscendo e rientrando?

→ **Sì, guardato ovunque: non c'è**

In Gestione Istituti, il rapporto di questa persona è scritto giusto? Date corrette, un rapporto che finisce e il nuovo che comincia, senza buchi?

→ **Sì, è tutto in ordine**

L'amministrazione ha creato il contratto su U-GOV?

→ **No / non lo so**

✓ **Manca il contratto su U-GOV: è quello che alimenta la parte fiscale**

Il login non c'entra niente: la dichiarazione fiscale in U-web nasce dal **contratto su U-GOV**, che è un lavoro dell'amministrazione. Se non c'è, la finestra resta vuota anche con un account perfetto.

Cosa fare: chiedere all'amministrazione di creare (o completare) il contratto su U-GOV. Poi, come sempre, i sistemi si allineano durante la notte: si controlla il giorno dopo.

Chi contattare: Amministrazione IFAC — Anna Papa, Angela Azzurrini (tel. 055 5226402)

Per chi fa assistenza: runbook §1, §4b, Caso 1 (nota)

Avete già guardato nel menu ☰ in alto a sinistra di U-web, uscendo e rientrando?

→ **Sì, guardato ovunque: non c'è**

In Gestione Istituti, il rapporto di questa persona è scritto giusto? Date corrette, un rapporto che finisce e il nuovo che comincia, senza buchi?

→ **No: c'è una data sbagliata, un buco o una sovrapposizione**

✓ **C'è un errore nelle date del rapporto**

Finché le date sono sbagliate, per il sistema questa persona **oggi non lavora qui**: quindi niente dichiarazione fiscale.

Cosa sistemare (in Cronologia rapporti):

1. Chiudere il rapporto vecchio alla data giusta (es. 30/06).
2. Sistemare il nuovo: comincia il giorno dopo (es. 01/07) e **con l'anno giusto**.
3. Se l'attivazione dell'account era stata fatta **prima** di questa correzione, va annullata e rifatta («ANNULLA PROCEDURA»), così legge le date nuove.

🕒 Poi serve pazienza: i sistemi del CNR si allineano **durante la notte**. Il risultato si controlla domani, non tra cinque minuti.

Chi contattare: Segreteria IFAC — Teresa Donato, Alessandra Cecconi (tel. 055 5226436)

Per chi fa assistenza: runbook §4c-e, Caso 2

Avete già guardato nel menu ☰ in alto a sinistra di U-web, uscendo e rientrando?

→ **No, non ancora**

🕒 **Prima le due prove veloci**

Prima di allarmarsi, far provare questo:

1. Aprire il menu ☰ in alto a sinistra di U-web: la dichiarazione fiscale spesso sta lì, non nella prima pagina.
2. Uscire del tutto da U-web e riprovare in una finestra **in incognito** (o dopo aver pulito la cronologia): serve a non vedere la versione vecchia della pagina.

Ancora niente? Torna alla guida e rispondi «Sì» a questa domanda.

Per chi fa assistenza: runbook §3 nota, §5 punto 6

La dichiarazione fiscale c'è per l'anno scorso, ma manca quella del nuovo contratto (e non c'è il pulsante per crearla)

✓ La dichiarazione dell'anno scorso c'è: si aggiorna, non se ne crea una nuova

Qui la finestra fiscale non manca: la sezione «I Miei Dati Fiscali e Previdenziali» si vede, ma dentro c'è solo la dichiarazione dell'**anno precedente** (di solito in stato «Approvata») e per il nuovo contratto non compare niente — **e nemmeno il pulsante per crearla**, né in home né nel menu ☰.

È normale: U-web **non** fa creare una dichiarazione nuova da zero quando ne esiste già una. La nuova annualità nasce **aggiornando quella che c'è già**.

Cosa deve fare la persona:

1. Aprire la dichiarazione dell'anno precedente (quella «Approvata»).
2. **Modificarla** compilando **tutti e tre i riquadri: Gestione Separata INPS, parte fiscale e detrazioni**.
3. **Rinviarla in approvazione**. Al salvataggio U-web crea da solo la dichiarazione del nuovo anno, lasciando intatta quella vecchia.
4. Poi **scrivere una mail all'Anagrafica Fiscale** per avvisare dell'invio, così procedono con l'approvazione.

⚠ **Attenzione:** se si compila solo la Gestione Separata e non anche parte fiscale e detrazioni, la dichiarazione viene **rifiutata**. Vanno riempiti tutti e tre i riquadri prima di rinviare. Il cambio di tipo di rapporto nel tempo non cambia questa procedura.

Chi contattare: Anagrafica Fiscale — anagrafica.fiscale@cnr.it

Per chi fa assistenza: runbook §4g, Caso 4

Entrava da sempre, ma ora Teams, Outlook o www.office.com dicono che l'account è bloccato («Your account has been locked»)

✓ L'account Microsoft è bloccato: cambia la password, poi ci pensiamo noi

Il messaggio è «**Your account has been locked. Contact your support person to unlock it**» (account bloccato). Se su SIPER entri e su Teams, Outlook o www.office.com no, è normale: il blocco riguarda **solo Microsoft**. Scatta da solo dopo troppi tentativi con la password sbagliata, spesso di qualcun altro che prova il tuo indirizzo.

Da fare tu, due cose:

1. **Cambia la password delle credenziali CNR** su <https://utenti.cnr.it/utenti/app/action/pub/home>: entra con la password attuale (è la stessa di SIPER) e scegline una nuova.
2. **Scrivi una riga a staff.ict@ifac.cnr.it**: «ho cambiato la password, l'account Microsoft è bloccato».

Poi ci pensiamo noi: chiediamo lo sblocco a Roma, che lo fa solo dopo il cambio password, e ti avvisiamo appena è fatto.

Nel frattempo non riprovare a entrare su Microsoft con la password vecchia: ogni tentativo allunga il blocco.

Quando ti diciamo che è sbloccato: entra prima dal browser su outlook.office365.com con la password nuova. Teams e Outlook installati sul PC vanno poi riconfigurati a mano, hanno ancora quella vecchia.

Chi contattare: Servizio informatica IFAC — staff.ict@ifac.cnr.it

Per chi fa assistenza: runbook §4h, Casi 5 e 5-bis