

INPS

DETERMINAZIONE N. **163** DEL **21 DIC. 2016**

~~INPS - UTE OO.CC. - Provveduto il 21 DIC. 2016~~
Oggetto: Convenzione tra INPS e EQUITALIA SpA per l'utilizzo dei sistemi di autenticazione dell'INPS per l'accesso ai sistemi informativi di EQUITALIA SpA.

IL PRESIDENTE

Visto il D.P.R. 30 aprile 1970 n. 639;

Vista la Legge 9 marzo 1989 n. 88;

Visto il D.Lgs. 30 giugno 1994 n. 479;

Visto il D.P.R. 24 settembre 1997 n. 366;

Visto l'art. 7, comma 8, del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78 convertito con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122;

Visto il D.P.R. 16 febbraio 2015 con il quale il Prof. Tito Michele Boeri è stato nominato, per la durata di un quadriennio a decorrere dalla data del decreto medesimo, Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 393 del 2 luglio 2015 riportante "Misure di sicurezza e modalità di scambio dei dati personali tra amministrazioni pubbliche";

Visto l'art.3, del decreto legge 30 settembre 2005, n. 203 convertito con modificazioni dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, ai sensi del quale, a decorrere dal 1° ottobre 2006, è stato soppresso il sistema di affidamento in concessione del servizio nazionale di riscossione e le relative funzioni sono state attribuite all'Agenzia delle Entrate che le esercita per il tramite di Riscossione SpA (ora EQUITALIA SpA) e le società da essa partecipate;

Preso atto che EQUITALIA SpA ha attivato, in data 16 dicembre 2012, una collaborazione con l'Inps per l'utilizzo dei sistemi di autenticazione dell'Istituto per l'accesso ai sistemi informativi di EQUITALIA SpA;

Preso atto che in data 16 dicembre 2015 è venuta a scadenza la convenzione di cui sopra e EQUITALIA SpA manifesta la volontà di sottoscrivere una nuova convenzione;

Visto il Decreto legge 22 ottobre 2016 n. 193, "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili", con il quale, a decorrere dal 1° luglio 2017, EQUITALIA SpA viene soppressa;

Preso atto che l'utilizzo dei sistemi di autenticazione informatica rilasciati dall'INPS per l'accesso ai servizi online di EQUITALIA S.p.A. consente di ampliare la platea dei fruitori dei servizi telematici di EQUITALIA S.p.A. in considerazione dell'alto numero di utenti ad oggi registrati sul sito INTERNET dell'INPS ai quali è stato rilasciato un PIN;

Preso atto che il nuovo testo di convenzione prevede l'individuazione di referenti e l'impegno delle Parti al rigoroso rispetto del codice in materia di protezione dei dati personali di cui al D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003;

Preso atto che nella convenzione in esame è previsto l'impegno di EQUITALIA SpA a consentire l'accesso ai propri servizi anche tramite il portale dell'INPS;

Preso atto che il servizio di autenticazione degli utenti sarà altresì utilizzato durante l'erogazione del servizio di contact center multicanale, senza che ciò comporti costi per l'Istituto, qualora si renda necessario identificare l'utente al telefono per la gestione di una pratica;

Preso atto che il contact Center di EQUITALIA SpA garantisce agli utenti del sistema di autenticazione informatica un servizio di Help Desk per il supporto all'utilizzo della funzionalità di accesso;

Preso atto che le spese per l'adeguamento dei rispettivi sistemi informativi restano a carico della Parte che le ha sostenute;

Preso atto che l'utilizzo dei sistemi informativi consente di accrescere l'efficienza dei servizi, razionalizzare i costi e fornire servizi efficaci;

Preso atto che l'accordo avrà durata fino al 30 giugno 2017;

Preso atto della relazione predisposta sull'argomento dalla Direzione Generale;

Su proposta del Direttore generale f.f.,

DETERMINA

di approvare la convenzione tra INPS ed EQUITALIA SpA per l'utilizzo dei sistemi di autenticazione dell'INPS per l'accesso ai sistemi informativi di EQUITALIA SpA, secondo lo schema allegato che costituisce parte integrante della presente determinazione.

Ufficio di Segreteria
degli Organi Collegiali
Per copia conforme all'originale
Il Direttore

Il Presidente

Prof. Tito Michele Boeri

CONVENZIONE
Tra
INPS e EQUITALIA SPA

per l'utilizzo dei sistemi di autenticazione dell'INPS per l'accesso ai sistemi informativi di EQUITALIA SpA

L'Istituto Nazionale Previdenza Sociale (di seguito denominato "Istituto" o "INPS" o, congiuntamente a EQUITALIA SpA "le Parti"), con sede in Roma, Via Ciro il Grande 21, nella persona del Presidente, prof. Tito Michele Boeri

e

EQUITALIA SpA con sede in Roma, Via Giuseppe Grezar n.14 C.F. 08704541005, nella persona del rappresentante legale pro tempore

Premesso che

- Ai sensi dell'art.3 decreto legge 30 settembre 2005, n. 203 convertito con modificazioni dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, a decorrere dal 1° ottobre 2006, è stato soppresso il sistema di affidamento in concessione del servizio nazionale di riscossione e le relative funzioni sono state attribuite all'Agenzia delle Entrate che le esercita per il tramite di Riscossione SpA (ora Equitalia SpA) e le società da essa partecipate;
- il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni ed integrazioni, propone alle Pubbliche Amministrazioni, unitamente all'adozione di specifiche misure informatiche, tecnologiche e procedurali di sicurezza, un utilizzo crescente dell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per lo svolgimento delle attività di competenza e la conseguente realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza e semplificazione;
- EQUITALIA S.p.A. intende rendere maggiormente agevole ai cittadini l'accesso ai servizi telematici, riducendo gli adempimenti a carico di quest'ultimi;
- l'utilizzo dei sistemi di autenticazione informatica rilasciati dall'INPS per l'accesso ai servizi on line di EQUITALIA S.p.A. consente di ampliare la platea dei fruitori dei servizi telematici di EQUITALIA S.p.A. in considerazione dell'alto numero di utenti ad oggi registrati sul sito INTERNET dell'INPS ai quali è stato rilasciato un PIN;

- le Parti ritengono utile confermare la collaborazione già avviata con la sottoscrizione, in data 16 dicembre 2012 della convenzione di durata triennale, scaduta in data 16 dicembre 2015;
- con Decreto legge 22 ottobre 2016 n. 193, "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili", EQUITALIA S.p.A. viene soppressa con decorrenza dal 1° luglio 2017;

VISTI

il Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni ed integrazioni;

il Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni ed integrazioni;

il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 393 del 2 luglio 2015 riportante "Misure di sicurezza e modalità di scambio dei dati personali tra amministrazioni pubbliche";

tutto ciò premesso le Parti concordano quanto segue:

ART. 1 - Oggetto e finalità

- Con la presente convenzione INPS si impegna a rendere disponibile ad EQUITALIA SpA il servizio di autenticazione informatica per l'accesso ai servizi on line mediante la procedura descritta nella convenzione stessa e nei relativi allegati.

Tale procedura consentirà l'accesso ai servizi on line messi a disposizione dei cittadini sul sito internet EQUITALIA SpA e/o delle sue Società partecipate.

EQUITALIA SpA si impegna a consentire l'accesso ai propri servizi anche tramite il portale INPS.

Il servizio di autenticazione degli utenti sarà altresì utilizzato durante l'erogazione del servizio di contact center multicanale INPS/INAIL/EQUITALIA, senza che ciò comporti costi per l'Istituto, qualora si renda necessario identificare l'utente al telefono per la gestione di una pratica (case).

ART. 2 - Soggetti autorizzati all'accesso

L'applicazione della presente convenzione riguarderà gli utenti registrati sul sito Internet dell'INPS a cui lo stesso Istituto ha rilasciato un PIN.

Art. 3 - Misure di sicurezza

L'INPS adotta le seguenti misure di sicurezza:

- a) procedure di registrazione che prevedono l'identificazione, diretta o indiretta, dell'utente;
- b) regole di gestione delle credenziali di autenticazione che:
 - identificano in modo univoco una persona fisica;
 - sono emesse e distribuite agli utenti in maniera sicura seguendo una stabilita procedura operativa;
 - sono costituite da una coppia username/password corrispondenti al codice fiscale della persona fisica e al PIN costituito da 8 caratteri alfanumerici randomici o attraverso la Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

nel caso le credenziali siano costituite da una coppia username/password, sono previste le seguenti politiche di gestione della password:

- scadenza della password non oltre 180 giorni dal rilascio;
- a fronte di reiterati tentativi falliti di autenticazione è possibile effettuare ulteriori tentativi solo ad intervalli temporali predefiniti;

La procedura di autenticazione dell'utente è protetta dal rischio di intercettazioni delle credenziali da meccanismi crittografici di robustezza almeno equivalente a quella offerta dal protocollo SSL 128 bit e chiavi RSA a 2048 bit.

I processi di gestione e provisioning delle credenziali di accesso con PIN sono più dettagliatamente descritti nell'allegato 2.

Sono a carico di Equitalia tutte le attività connesse alle verifiche ed ai controlli relativamente ai servizi ai quali il cittadino ha avuto accesso per il tramite del PIN rilasciato dall'INPS.

Art. 4 - Tracciamento degli accessi

Per ogni accesso le Parti procedono - ciascuna per i sistemi di propria competenza - alla registrazione delle informazioni che consentono di verificare a posteriori gli accessi effettuati da ciascun utente ai propri servizi ed agli eventuali controlli a campione, secondo quanto previsto dall'art. 31 del D.Lgs. n. 196/2003.

Le Parti congiuntamente svolgono il controllo, anche a campione, del rispetto delle corrette modalità di accesso stabilite dalla presente convenzione. A fronte di eventuali anomalie riscontrate verranno effettuate verifiche puntuali sulla legittimità degli accessi.

Art. 5 - Soggetti responsabili e referenti della convenzione

Entrambe le Parti nominano i propri "Referenti tecnici" che sono responsabili della gestione operativa delle attività previste nella presente convenzione, nonché degli adeguamenti tecnici e/o modifiche alla struttura della convenzione stessa.

Allo stesso modo le Parti nominano il "Responsabile della convenzione" quale soggetto preposto da ciascuna di esse alla gestione dei rapporti e delle comunicazioni inerenti la gestione della convenzione.

In particolare rientra nei compiti dei responsabili della convenzione il mantenimento e la gestione della convenzione in relazione a qualsiasi modificazione dovesse generarsi, con scambio di formali comunicazioni, a seguito di evoluzione tecnica e funzionale degli applicativi disponibili.

Le Parti, al fine di garantire continuità agli impegni reciprocamente assunti nell'ambito del presente atto convenzionale, concordano che per il tramite del Responsabile della convenzione, si possano apportare variazioni alle modalità e alle condizioni di svolgimento di quanto previsto nella presente convenzione in adempimento di nuove disposizioni di legge ovvero per recepire indicazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Sarà cura dei Responsabili della Convenzione valutare se l'introduzione delle modifiche introdotte richiede la stipula di una nuova Convenzione.

Art. 6 - Informativa agli utenti ex d.l.vo n. 196/2003 e s.m.i.

INPS ed EQUITALIA S.p.A si impegnano a fornire agli utenti, attraverso il canale telematico, la necessaria informativa con riferimento alle modalità dell'autenticazione informatica che consente l'utilizzo dei rispettivi servizi on line.

ART. 7 - Trattamento dei dati personali

Le Parti si vincolano, per quanto di rispettiva competenza, all'osservanza delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in particolare per quanto concerne la sicurezza dei dati, gli adempimenti e la responsabilità nei confronti degli interessati, dei terzi e dell'Autorità del Garante per la protezione dei dati personali.

Nel rispetto delle indicazioni del D.lgs. n. 196/2003 i soggetti di cui all'art. 2 procederanno al trattamento dei dati acquisiti in applicazione del presente accordo secondo i canoni della pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità perseguite.

EQUITALIA SpA, in qualità di autonomo titolare del trattamento, assicura che i dati personali acquisiti ai sensi del presente accordo saranno trattati esclusivamente per finalità nello stesso previste.

EQUITALIA SpA assicura che i dati medesimi non saranno divulgati, comunicati, ceduti a terzi né in alcun modo riprodotti, al di fuori dei casi previsti dalla legge; garantisce, altresì, che l'accesso alle informazioni verrà consentito esclusivamente a soggetti che siano stati designati quali responsabili o incaricati del trattamento dei dati, ai sensi degli articoli 29 e 30 del D.lgs. n.196/2003.

I soggetti di cui al comma precedente utilizzeranno le informazioni acquisite esclusivamente per le finalità previste nel rispetto della normativa vigente a tutela dei dati personali, anche in materia di consultazione delle banche dati, osservando le misure di sicurezza ed i vincoli di riservatezza previsti dal D.lgs. n. 196/2003.

Ciascuna delle *Parti* comunica tempestivamente all'altra eventuali incidenti informatici sulla sicurezza occorsi al proprio sistema di autenticazione che coinvolgano l'accesso ai dati.

ART. 8 - Servizio di Help Desk

Il contact Center di Equitalia garantisce agli utenti del sistema di autenticazione informatica un servizio di Help Desk per il supporto all'utilizzo della funzionalità di accesso.

ART. 9 - Oneri

Dal presente accordo non deriveranno oneri per le Parti.

ART. 10 - Durata

Il presente accordo operativo entra in vigore a decorrere dalla data della sua sottoscrizione ed avrà validità fino al 30 giugno 2017.

Art. 11 - Allegati alla Convenzione

Sono parte integrante del presente atto convenzionale:

- l'allegato 1 che riporta i "Dati dei Referenti e Responsabili della convenzione";
- l'allegato 2 che riporta la "Descrizione del sistema di accesso e dei processi di provisioning delle credenziali";
- l'allegato 3 che riporta le "Specifiche tecniche per l'identità federata";
- l'allegato 4 che riporta la "Procedura gestione chiamate Contact center Equitalia".

INPS

EQUITALIA SpA

ALLEGATO 1 - Dati dei Referenti e Responsabili della convenzione

Per l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale

a) Responsabile della Convenzione:

Cognome Nome: Paolo Mariani

Codice Fiscale:

Telefono: 0659054019

email: paol.mariani@INPS.it

b) Referente tecnico:

Cognome Nome: Mario Cilla

Codice Fiscale:

Telefono: 0659053317

email: mario.cilla@inps.it

Per Equitalia

c) Responsabile della Convenzione:

Cognome Nome: Bidasio Ettore

Codice Fiscale:

Telefono: 0698958317

email: etto.re.bidasio@equitaliariscossione.it

d) Referente tecnico:

Cognome Nome: Nigro Stefania

Codice Fiscale:

Telefono: 0659069683

email: stefania.nigro@equitaliaspa.it

ALLEGATO 2 Descrizione del sistema di accesso e dei processi di provisioning delle credenziali

1. Il PIN dell'INPS

Il PIN è il codice di sicurezza personale da utilizzare insieme al proprio codice fiscale per accedere ai servizi telematici dell'INPS.

Il PIN può essere di tipo "online" (utilizzabile, in generale, per fruire dei servizi di semplice consultazione dei dati personali), o di tipo "dispositivo" (necessario in genere per presentare una domanda di prestazione di natura economica o per utilizzare i servizi destinati ad intermediari o Enti).

Scadenza e ripristino del PIN

Il PIN assegnato ai cittadini scade ogni 6 mesi, mentre il PIN assegnato agli intermediari istituzionali scade ogni 3 mesi.

Il PIN iniziale, fornito in fase di assegnazione di un nuovo PIN (a prescindere dalle modalità di assegnazione) o di ripristino per smarrimento, è sempre composto da 16 caratteri; al primo accesso con tale PIN, la procedura di autenticazione guida l'utente nei passaggi previsti per generare un nuovo PIN, composto da 8 caratteri alfanumerici randomici.

Se l'utente ha smarrito o non ricorda il suo PIN può richiederne il ripristino online attraverso una apposita procedura che richiede i seguenti prerequisiti:

- Aver comunicato, in fase di registrazione o successivamente, almeno 2 contatti tra cellulare, PEC o email
- Avere accesso a tali contatti in modo da recuperare le informazioni trasmesse nell'iter di ripristino

Il nuovo PIN ripristinato viene comunicato sempre in 2 parti spedite rispettivamente ai 2 contatti distinti.

2. Modalità di richiesta del PIN

Il PIN si può richiedere:

1. presso gli sportelli delle sedi INPS;
2. online, sul sito www.inps.it, attraverso la procedura "Il PIN online" > "Richiedi PIN" ;
3. tramite Contact Center INPS, chiamando il numero verde 803 164 gratuito da rete fissa; per le chiamate da telefoni cellulari è disponibile il numero 06 164164, a pagamento in base al piano tariffario del gestore telefonico dell'utente.
4. Attraverso un amministratore utenze dell'ente di appartenenza (per i soli enti autorizzati)

Il PIN ottenuto presso le sedi INPS è ritenuto di tipo "dispositivo".

Il PIN ottenuto online, o tramite Contact Center, è di tipo "online".

Il PIN assegnato da un amministratore utenza di un ente autorizzato è di tipo "dispositivo".

Il PIN "online" può essere convertito in PIN dispositivo attraverso la procedura di seguito descritta.

Richiesta del PIN alla sede territoriale

Il cittadino presenta allo sportello di una sede territoriale dell'INPS la richiesta compilando l'apposita modulistica.

Il funzionario INPS che riceve la richiesta:

- procede all'identificazione del richiedente;
- valuta i requisiti dell'utente e la liceità della richiesta di accesso;
- attraverso apposita applicazione intranet, provvede alla registrazione dell'utente, all'attribuzione del profilo di accesso e associa all'utente una busta chiusa numerata contenente il PIN iniziale di accesso;
- consegna al richiedente la busta chiusa contenente il PIN iniziale di accesso.

Il PIN rilasciato in sede è di tipo "dispositivo".

Non sono ammesse presentazioni delle richieste di PIN da parte di delegati del richiedente, poiché il PIN - rappresentando l'identità digitale per l'accesso online ai servizi - è rilasciato dall'Istituto a seguito di verifica diretta dell'identità degli utenti richiedenti.

Per i casi in cui il soggetto interessato sia impossibilitato a recarsi personalmente presso la struttura INPS per il dovuto riconoscimento, sono previste le modalità alternative di registrazione descritte successivamente.

In ogni caso, è fatta salva la possibilità che l'utente interessato si rivolga a uno dei gestori di identità (Identity provider) accreditati dall'Agenzia per l'Italia Digitale al fine di ottenere un'identità SPID e, pertanto, acceda ai servizi dell'Istituto utilizzando le credenziali abilitate secondo il sistema SPID.

Richiesta del PIN tramite procedura online

Il cittadino, senza recarsi ad una sede territoriale dell'INPS può venire in possesso di un codice PIN utilizzando un'apposita procedura online di richiesta, alla quale seguirà un iter di verifica e validazione, anche automatizzato.

- l'utente registra nell'apposita procedura online di "richiesta PIN" i propri dati identificativi, di residenza e i propri recapiti. E' indispensabile indicare un recapito telefonico (fisso o cellulare) al quale il Contact Center INPS ricontatterà l'utente nel caso abbia indicato un indirizzo di residenza differente rispetto sia a quello presente negli archivi INPS, sia di quello presente su Anagrafe tributaria. E' altresì obbligatorio indicare un contatto tra cellulare, email, PEC, PEC cittadino per l'invio di metà PIN in modalità telematica (SMS, email o PEC);
- una procedura automatica di verifica indirizzo confronta l'indirizzo comunicato dall'utente con quello presente nell'archivio anagrafico INPS; in caso di

riscontro negativo l'indirizzo viene confrontato con quello di Anagrafe tributaria. In caso di riscontro positivo, la richiesta di PIN viene validata automaticamente ed il PIN viene spedito all'utente, metà all'indirizzo di residenza indicato e metà ad uno dei recapiti indicati dall'utente, con la seguente priorità: PEC, SMS, email. Laddove la verifica automatica dell'indirizzo fallisca la richiesta viene presa in carico dal Contact Center;

- la richiesta presa in carico dal Contact Center di outbound prevede che un operatore contatti l'utente per comunicare allo stesso che l'indirizzo indicato per l'invio del PIN non trova riscontro sulle banche dati istituzionali. Se l'utente accetta di ricevere il PIN all'indirizzo di residenza presente nell'archivio anagrafico INPS o di Anagrafe tributaria l'operatore di Contact Center valida la richiesta indicando l'indirizzo di spedizione prescelto dall'utente. Nel caso l'utente non accetti l'invio a nessuno dei due indirizzi l'operatore respinge la richiesta ed invita l'utente a recarsi presso una sede INPS per l'assegnazione del PIN. Come per il PIN validato automaticamente, la prima metà viene inviata ad uno dei recapiti indicati dall'utente, con la seguente priorità: SMS, PEC Cittadino, PEC, EMAIL.

Richiesta del PIN tramite Contact Center

La richiesta del PIN telefonicamente ai numeri del Contact Center segue lo stesso processo del PIN richiesto online: l'utente dovrà fornire all'operatore i medesimi dati. L'operatore confronta l'indirizzo di residenza fornito con quello presente nell'archivio anagrafico INPS e con quello di Anagrafe tributaria, se coerente convalida la richiesta, altrimenti si comporta come indicato nel paragrafo precedente.

Come per il PIN richiesto online, la prima metà del PIN viene inviata ad uno dei recapiti indicati dall'utente, la seconda metà via posta all'indirizzo di residenza. Nel caso in cui l'utente manifesti, in maniera convincente, di avere difficoltà a recuperare la prima metà del PIN (spedita via SMS, PEC o email), l'operatore Contact Center può dettare all'utente la prima metà del PIN.

L'operatore di Contact Center non rilascia il PIN nel caso in cui, durante la telefonata, insorgesse fondato dubbio circa l'identità dell'utente in linea (ad esempio l'utente non ricorda la propria data di nascita o altri dati personali, o camuffa visibilmente la propria voce).

Richiesta del PIN "online" da parte di un cittadino residente all'estero

In considerazione del fatto che un cittadino residente all'estero è impossibilitato a recarsi presso una sede INPS e spesso l'indirizzo di residenza non è aggiornato né nell'archivio anagrafico INPS, né in quello di Anagrafe tributaria, nel caso in cui un residente all'estero indichi come recapito un indirizzo diverso sia da quello noto ad INPS che ad Anagrafe tributaria, l'operatore di Contact Center propone all'utente una serie di domande circa la propria pensione, dati presenti ricavabili dal proprio estratto conto, indirizzo precedente in Italia, etc. Se l'utente risponde positivamente l'operatore di Contact Center può approvare l'invio della lettera con la seconda parte del PIN all'indirizzo indicato dall'utente benché differente sia da quello presente nell'archivio anagrafico INPS che da quello di Anagrafe tributaria.

Attivazione del PIN a seguito di lettera di invito

In occasione di specifiche campagne epistolari massive finalizzate a processi amministrativi, l'INPS riporta nella lettera la prima parte del PIN (i primi 8 caratteri) agli utenti che non l'hanno ancora richiesto, con l'invito a completare la procedura di assegnazione e ad attivarlo. L'attivazione di tale PIN prevede l'identificazione dell'utente tramite inserimento del numero e data scadenza della tessera sanitaria. La tessera non deve essere scaduta da più di 6 mesi. Nel caso in cui la procedura di validazione di tali dati sia positiva, l'utente può inserire i propri contatti per l'invio della seconda metà del PIN. Tale comunicazione avverrà secondo l'ordine di priorità: SMS, PEC Cittadino, PEC, EMAIL.

Anche questo PIN è di tipo "online", da convertire eventualmente in "dispositivo". Al primo utilizzo, con una procedura guidata, il PIN di 16 caratteri viene sostituito con uno di 8 caratteri.

Conversione del PIN "online" in PIN "dispositivo"

Il PIN "dispositivo" è stato istituito per garantire maggiore sicurezza sull'identità del richiedente; infatti, per ottenerlo il cittadino, tramite un'apposita funzionalità online, produce il modulo di richiesta di conversione che, dopo averlo sottoscritto, invierà allegando anche copia del proprio documento d'identità.

L'utente, stampato e sottoscritto il modulo di richiesta, potrà trasmetterlo scegliendo una delle seguenti modalità:

- inviando copia digitalizzata attraverso l'apposita funzione di invio
- documentazione della procedura online di richiesta allegando copia digitalizzata del documento di identità;
- inviando al fax server 800803164 il modulo sottoscritto, allegando copia del documento di riconoscimento;
- presentando il modulo sottoscritto ad una sede territoriale dell'INPS.

In seguito alla verifica della documentazione prodotta, gli operatori procederanno alla conversione del PIN "online" in PIN di tipo "dispositivo".

Richiesta del PIN tramite l'amministratore utenze dell'ente di appartenenza (per i soli enti autorizzati)

Ad alcune categorie di Enti (ad es. patronati, CAF, sindacati, ...) è stata concessa la possibilità di nominare degli amministratori di utenze per i servizi telematici INPS; tali utenti, utilizzando una apposita procedura online con autenticazione a due fattori (PIN + OTP), possono richiedere l'attribuzione di un PIN per gli operatori dell'Ente. Il processo di richiesta è così delineato:

- l'amministratore di utenze compila un form online con i dati dell'utente che richiede il PIN (dati anagrafici e recapiti); quindi stampa la richiesta del PIN per l'utente titolare;
- la richiesta viene firmata dal richiedente il PIN e controfirmata dall'amministratore di utenze che così certifica l'identità del richiedente;

- la richiesta del PIN, con il documento di identità del richiedente, viene inviata all'INPS per mezzo della medesima applicazione online, sempre a cura dell'amministratore di utenze;
- la richiesta viene presa in carico da un operatore INPS; se validata viene inviato il PIN metà ai contatti dell'utente intestatario del PIN (SMS, PEC o email) e l'altra metà all'amministratore (PEC o email) che ha l'obbligo di consegna all'utente intestatario del PIN.

Casi particolari

La richiesta di PIN dispositivo per **persone prive, in tutto o in parte, di capacità legale di agire**, ai sensi del codice civile e della legge 9 gennaio 2004, n. 6, può essere presentata da parte del tutore o dell'amministratore di sostegno.

Per procedere all'evasione della richiesta è necessario produrre:

- modulo di richiesta del PIN (o di conversione del PIN in dispositivo) sottoscritto dal tutore o amministratore di sostegno;
- copia del documento di identità del tutore o amministratore di sostegno;
- copia del documento di identità del titolare del PIN;
- copia dell'atto di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del giudice tutelare.

La richiesta di PIN dispositivo, in sede, o di conversione del PIN in dispositivo, in sede o online, per un **minore** può essere presentata da parte di un genitore, producendo la seguente documentazione:

- modulo di richiesta del PIN dispositivo sottoscritto dal genitore;
- autocertificazione del genitore attestante il possesso della potestà genitoriale;
- copia del documento di identità del genitore.

La richiesta di conversione del PIN in dispositivo da parte di **persone che non abbiano la possibilità di firma** dell'apposito modulo, **né aventi un tutore o amministratore di sostegno**, può essere presentata solo in sede.

Allegato 3 – specifiche tecniche federazione identità

1. Caratteristiche generali del servizio

L'INPS eroga all'Ente un servizio di identificazione e autenticazione dei cittadini per l'accesso ai servizi telematici dell'Ente.

Il servizio sarà erogato conformemente agli standard di federazione SAML 2.0, profilo Web Browser SSO e HTTP POST binding, che vede l'INPS nel ruolo di Identity Provider e EQUITALIA S.p.A. nel ruolo di Service Provider.

2. Casi d'uso

Il cittadino potrà accedere ai servizi resi disponibili attraverso uno dei seguenti casi d'uso.

Caso 1:

- a) Il cittadino accede al portale dell'Ente in cui potrà scegliere di autenticarsi con le credenziali dell'Ente o con le credenziali dell'INPS
- b) Se il cittadino sceglie di utilizzare le credenziali dell'INPS, verrà ridiretto sulla form di Login del portale INPS
- c) Dopo aver inserito le sue credenziali, se corrette, verrà visualizzato il seguente avviso *"Si informa che il servizio richiesto è fornito dall'<Ente>. Proseguendo verrà indirizzato sul sito <Dominio di erogazione del servizio dell'Ente> a cui verrà comunicato il suo codice fiscale personale al fine di consentire una corretta identificazione."*
- d) Proseguendo, la navigazione continua sulla pagina iniziale dei servizi dell'Ente.

Caso 2:

- a) Il cittadino accede al portale dell'INPS
- b) Sceglie di accedere ai servizi per il cittadino.
- c) Dopo essersi autenticato, nella lista dei servizi disponibili, apparirà anche la voce "Servizi Equitalia"
- e) Selezionando tale voce verrà visualizzato il seguente avviso *"Si informa che il servizio richiesto è fornito dall'<Ente>. Proseguendo verrà indirizzato sul sito <Dominio di erogazione del servizio dell'Ente> a cui verrà comunicato il suo codice fiscale personale al fine di consentire una corretta identificazione."*
- d) Proseguendo, la navigazione continua sulla pagina iniziale dei servizi dell'Ente.

3. Asserzione SAML

L'asserzione prodotta dall'Identity Provider riporterà 2 attributi:

- CodiceFiscale riportante il codice fiscale dell'utente autenticato con PIN
- AuthenticationType riportante il livello di autenticazione effettuato; tale attributo può assumere i seguenti valori con livello di fiducia crescente:
 - o POL (PIN online)
 - o PIN (PIN dispositivo)

- OTP (PIN dispositivo + OTP)
- CNS (Carta Nazionale dei Servizi)

allegato 4 – Procedura gestione chiamate Contact center Equitalia

Si riportano i passi che costituiscono il processo funzionale di gestione al Front Office di una telefonata dell'utente verso il Contact center Equitalia, all'interno del quale si inserisce la nuova procedura di autenticazione tramite PIN INPS.

- L'utente compone il numero telefonico di accesso al contact center per Equitalia
- La telefonata viene gestita da un risponditore automatico e, poi, instradata verso un operatore di Front office Equitalia
- L'operatore riceve la telefonata ed entra in contatto con l'utente
- Effettua il riconoscimento dell'utente tramite codice fiscale o nome, cognome e data di nascita
- L'operatore crea un case sul sistema CCM Siebel per tracciare la richiesta dell'utente
- Al case viene associata l'anagrafica dell'utente precedentemente riconosciuta.
- All'interno del case è disponibile un nuovo pulsante attraverso il quale l'operatore può avviare la procedura di autenticazione con PIN INPS, se l'operatività lo richiede.
- Alla pressione del pulsante, il sistema CCM Siebel effettua un primo accesso al sistema di autenticazione PIN INPS; in particolare viene richiamata la funzione che deve ritornare le quattro posizioni casuali del PIN (GetPosizioniPINParziale()), passando in ingresso solo il codice fiscale dell'utente precedentemente riconosciuto.
- La funzione GetPosizioniPINParziale() restituisce:
 - esito
 - le quattro posizioni casuali
- Se l'esito restituito è che l'utente non è in possesso di PIN, viene mostrato un messaggio a video all'operatore ed il processo di autenticazione PIN INPS viene interrotto.
- Se l'esito è che il codice fiscale è in possesso di PIN, vengono restituite in uscita le quattro posizioni casuali del PIN
- Solo in questo secondo caso, il CCM Siebel mostra all'operatore il pannello per l'inserimento delle quattro cifre del pin nelle posizioni ritornate dal sistema di autenticazione PIN INPS
- L'operatore chiede le quattro cifre del PIN all'utente e le inserisce nelle rispettive posizioni.
- Un pulsante 'OK', presente nel pannello, consente all'operatore di sottomettere la richiesta di verifica al sistema di autenticazione con PIN INPS
- Alla pressione del pulsante 'OK' il sistema CCM Siebel effettua il secondo accesso al sistema di autenticazione PIN INPS; in particolare viene richiamata la funzione che verifica la validità del PIN (CheckAuthenticationSubPIN()) passando in ingresso:
 - codice fiscale dell'utente precedentemente riconosciuto
 - le quattro cifre del PIN richieste
 - le quattro posizioni corrispondenti
- Tra le informazioni restituite dalla funzione CheckAuthenticationSubPIN() vengono recepite dal CCM Siebel:
 - esito
 - tipo di autenticazione (IPOL o PIN)

- Se l'esito è 'PIN non valido', oppure, l'utente non è in possesso di PIN (condizione in realtà già verificata in fase di richiesta delle quattro posizioni casuali del PIN), il processo di autenticazione viene interrotto
- Se l'esito è PIN valido, allora il CCM Siebel, traccia sul case l'avvenuta autenticazione, salvando il tipo PIN in base al valore restituito in tipo di riconoscimento secondo il seguente schema:
 - Tipo di riconoscimento = IPOL >> viene tracciato sul case: PIN INPS Valido
 - Tipo di riconoscimento = PIN >> viene tracciato sul case: PIN INPS Dispositivo

La procedura di autenticazione termina con successo. L'operatore prosegue con la normale operatività.