



Servizi Demografici
Prot. Uscita del 13/04/2015
Numero: **0001161**
Classifica: 15100.area 4



Ministero dell'Interno

Dipartimento per gli Affari Interni e Territoriali
Direzione Centrale per i Servizi Demografici

Roma, data del protocollo

- AI SIGG. PREFETTI DELLA REPUBBLICA **LORO SEDI**
- AL SIG. COMMISSARIO DEL GOVERNO PER LA PROVINCIA DI **TRENTO**
- AL SIG. COMMISSARIO DEL GOVERNO PER LA PROVINCIA DI **BOLZANO**
- AL SIG. PRESIDENTE DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA **AOSTA**
- e, per conoscenza:
- AL COMMISSARIO DELLO STATO PER LA REGIONE SICILIANA **PALERMO**
- AL RAPPRESENTANTE DEL GOVERNO PER LA REGIONE SARDEGNA **CAGLIARI**
- ALL'ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA **ROMA**
- ALL'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE **ROMA**
- AL GABINETTO DELL'ON. MINISTRO **SEDE**
- ALL'ANCI **ROMA**
- ALL'ANUSCA **CASTEL S.PIETRO TERME (BO)**



Servizi Demografici
Prot. Uscita del 13/04/2015
Numero: **0001161**
Classifica: 15100.area 4



Ministero dell'Interno

Dipartimento per gli Affari Interni e Territoriali
Direzione Centrale per i Servizi Demografici

- ALLA DeA – Demografici Associati

CASCINA (PD)

CIRCOLARE N. 5/15

OGGETTO: Pubblicazione del d.P.C.M. 10 novembre 2014, n. 194 (*Regolamento recante modalità di attuazione e di funzionamento dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR) e di definizione del piano per il graduale subentro dell'ANPR alle anagrafi della popolazione residente*).

A seguito della pubblicazione del d.P.C.M. 10 novembre 2014, n. 194 (*Regolamento recante modalità di attuazione e di funzionamento dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR) e di definizione del piano per il graduale subentro dell'ANPR alle anagrafi della popolazione residente*), con circolare n. 1/2015 del 10 febbraio scorso sono state diramate le prime indicazioni per avviare la concreta realizzazione della banca dati centralizzata.

Nell'ottica di fornire ogni utile strumento per agevolare la risoluzione delle problematiche connesse alle diverse attività propedeutiche alla realizzazione della ANPR, si trasmettono due allegati tecnici contenenti il primo le istruzioni per l'utilizzo degli strumenti sviluppati per la risoluzione da parte del comune di eventuali anomalie della propria banca dati con l'INA ed il secondo una guida operativa per attivare ed utilizzare un servizio di assistenza remota.

Allegato 1 – strumenti per la risoluzione delle anomalie.

Come evidenziato nella citata circolare, la progressiva migrazione delle banche dati anagrafiche comunali sarà preceduta da un popolamento iniziale dell'ANPR con i dati attualmente presenti nei sistemi informativi INA e AIRE, nel corso del quale si procederà alla validazione dei dati che contribuiscono alla determinazione del codice fiscale (cognome e nome; sesso; luogo e data di nascita), previo confronto con l'anagrafe tributaria.

Nell'ottica di agevolare le operazioni di allineamento delle banche dati comunali con i dati presenti nel sistema centrale INA, anticipando parte degli strumenti che saranno successivamente resi disponibili, sono state apportate alcune modifiche al sistema INA-SAIA per rendere più flessibili le procedure di risoluzione delle anomalie e consentire ai comuni la possibilità di procedere autonomamente alla modifica dei dati di propria competenza che risultano incongruenti.

Nell'allegato tecnico alla presente circolare sono riportate in dettaglio le istruzioni che consentono all'utente comunale con profilo di "responsabile", di accedere alla funzione di



Ministero dell'Interno

Dipartimento per gli Affari Interni e Territoriali Direzione Centrale per i Servizi Demografici

rettifica dei dati del soggetto presenti in INA procedendo alla risoluzione delle anomalie eventualmente presenti nella base dati.

Allegato 2 – guida operativa per l'utilizzo del servizio di assistenza remota.

L'attuale servizio di assistenza, basato su interventi telefonici o per via email, presenta notevoli criticità, soprattutto nei comuni di dimensioni ridotte, che potrebbero non disporre di personale tecnico con adeguate competenze informatiche.

In questi casi può essere di ausilio l'utilizzo di strumenti di assistenza remota, che, nel rispetto nella normativa, consentono una agevole e rapida risoluzione di problematiche di carattere tecnico di particolare complessità.

Nelle istruzioni operative allegate sono indicate le modalità con cui gli operatori comunali possono richiedere l'attivazione del servizio di assistenza remota da parte dei tecnici della Società Sogei che, ai sensi dell'art. 3 comma 4 del citato DPCM 194/2014, è designata responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo n. 196, del 2003. Si fa presente che tale strumento assicura il pieno rispetto della normativa in materia di privacy garantendo la registrazione e completa tracciabilità di tutte le operazioni effettuate durante la sessione di assistenza.

Nel ribadire l'importanza strategica del progetto ANPR nel processo di digitalizzazione della Pubblica amministrazione, si pregano le SS.LL. di richiamare l'attenzione dei Sigg.ri Sindaci sui contenuti della presente circolare e sui relativi allegati.

Si segnala, inoltre, che per specifiche problematiche concernenti l'utilizzo degli strumenti di assistenza remota e le nuove funzionalità di risoluzione delle anomalie, sarà possibile da parte degli operatori comunali richiedere assistenza al numero verde 800 863 116, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00 (con esclusione delle festività).

IL DIRETTORE CENTRALE

(Torraco)

Chianello

f

ALLEGATO 1

STRUMENTI PER LA RISOLUZIONE DELLE ANOMALIE

La funzione di rettifica permette all'utente comunale di ricercare un soggetto e gestire la modifica dei dati di propria competenza.

L'utilizzo di tale funzionalità, consentito esclusivamente agli utenti con profilo di "Responsabile" comunale, è previsto nei casi in cui si sia riscontrata un'anomalia sui dati del soggetto tale da non poter essere sanata attraverso l'invio di una comunicazione di variazione previste dal sistema SAIA.

Tutte le operazioni sono loggate: si memorizza il codice fiscale e il comune "vecchio", il comune + l'operatore + la data, i dati variati.

Si riportano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune delle possibili casistiche di utilizzo della funzione di rettifica:

- a) conferma dei dati della scheda anagrafica del soggetto in stato anomalo o non validato;
- b) richiesta cancellazione della scheda anagrafica;
- c) inserimento nella scheda anagrafica della data di decesso per mancato aggiornamento archivio INA tramite variazione di decesso (5);
- d) richiesta rettifica dei dati primari della scheda anagrafica per mancato aggiornamento archivio INA tramite variazione di cognome e nome (15);
- e) richiesta rettifica dati allargati della scheda anagrafica per mancato aggiornamento archivio INA tramite variazione famiglia anagrafica (26);
- f) cambio di residenza in tempo reale non completato.

La rettifica deve essere eseguita solo dopo averne dato preventiva comunicazione all'Agenzia delle Entrate ed aver riscontrato che l'aggiornamento sia stato recepito dalla stessa effettuando una consultazione attraverso l'apposita funzione "Anagrafica AE" dal sito web INA <https://ina.cnsd.interno.it/ina/>: in caso di discordanza dei dati, infatti, la rettifica sarà respinta dal sistema.

La comunicazione all'Agenzia delle Entrate può essere effettuata utilizzando il servizio web Siatel - PuntoFisco - messo a disposizione dall'Agenzia stessa con le seguenti modalità:

-attraverso la Rete SPC all'indirizzo <https://puntofisco.enti.agenziaentrate.it> <<https://puntofisco.enti.agenziaentrate.it/>>;
-attraverso Internet collegandosi all'indirizzo <https://puntofisco.agenziaentrate.it>

Inoltre, relativamente al punto c, inserimento della data di decesso, è necessario dare preventiva comunicazione anche all'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale tramite il sito istituzionale.

Infine, relativamente al punto f), occorre contattare il comune interessato per chiarire il motivo dell'anomalia ed informarlo della rettifica da effettuare.

Si accede alla funzionalità di rettifica attraverso l'applicazione Web INA all'indirizzo <https://ina.cnsd.interno.it/ina/>.

Dopo essersi autenticati sarà possibile accedere al link "Ricerca Persone" posto nel menu di sinistra.

Cliccando sul link viene visualizzata la pagina di ricerca mostrata di seguito

Indice Nazionale delle Anagrafi

INdA

INVIATO
RISULTATO INVIATO
MONITORAGGIO INVIATO
RICERCA PERSONE
ESTRAZ. POPOLAZIONE
RICERCA ANOMALIE
GESTIONE VALIDAZ.
GESTIONE PROFILI
GESTIONE UTENTI
CARICAMENTO SENZA
FISSA DIMORA
MODIFICA SENZA FISSA
DIMORA
REPORTISTICA INA
AMMINISTR. SAIA
CONSULTAZIONE SAIA
ANABRATICA AE
ALLINEAMENTO INA
CAMBIO PASSWORD
ESCI

Ente: MINISTERO
Responsabile:

Codice Fiscale

Residenza Stato Estero

INVIA RINVIATA

Cognome

Nome

Residenza Stato Estero

INVIA RINVIATA

NAT. 4.2.1
MAG 1.0

In questa pagina l'utente può effettuare la ricerca delle rettifiche impostando due diversi criteri di ricerca, o per **Codice Fiscale** o per **Nome e Cognome**.

Affinché la ricerca vada a buon fine devono essere soddisfatti una serie di vincoli:

- Lunghezza codice fiscale (16 caratteri)
- Inserimento di almeno uno tra i campi tra Codice Fiscale ,Nome-Cognome

Non è possibile porre come unico filtro soltanto il Nome o soltanto il Cognome

Premendo il relativo tasto "Invia" il sistema ricerca i soggetti che soddisfano il criterio impostato e ne visualizza le seguenti informazioni :

- Cod. Fiscale
- Cognome
- Nome
- Sesso
- Comune/Provincia di Nascita
- Data di Nascita
- Comune/Provincia di Residenza
- Appartenenza a soggetto INA/AIRE
- Stato
- Cancellazione (SI/NO)

Indice Nazionale delle Anagrafi

INVIATO DATI
 RISULTATO INVIO
 MONITORAGGIO INVIO
 RICERCA PERSONE
 ESTRAZ. POPOLAZIONE
 RICERCA ANOMALIE
 GESTIONE VALIDAZ.
 GESTIONE PROFILI
 GESTIONE UTENTI
 CARICAMENTO SENZA
 FISSA DIMORA
 MODIFICA SENZA FISSA
 DIMORA
 REPORTISTICA INA
 AMMINISTR. SAIA
 CONSULTAZIONE SAIA
 ANAGRAFICA AE
 ALLINEAMENTO INA
 CAMBIO PASSWORD
 ESCI

Ente: **MINISTERO**
 Responsabile:

Codice Fiscale: _____ Residenza Stato Estero: **ITALIA**

Cognome: _____ Residenza Stato Estero: **ITALIA**

Nome: _____

Risultato Ricerca Persona Per Nome e Cognome

Codice Fiscale	Cognome	Nome	Sesso	Comune/Prov Nascita	Data Nascita	Comune/Prov Residenza	INA/AIRE	Stato	Cancellazione
XXXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXX	M	ROMA (RM)	28-04-1971	ROMA (RM)	INA	OK	NO

Pagina dei risultati:
 [1]

WAI-RAA
 WCAG 1.0

Da questa pagina effettuando un click su Codice Fiscale del soggetto di interesse, presente accanto ad ogni nominativo trovato, è possibile accedere alla pagina che riporta il dettaglio dei dati del cittadino e che consente di accedere alla funzione di rettifica.

Indice Nazionale delle Anagrafi

INVIATO DATI
 RISULTATO INVIO
 MONITORAGGIO INVIO
 RICERCA PERSONE
 ESTRAZ. POPOLAZIONE
 RICERCA ANOMALIE
 GESTIONE VALIDAZ.
 GESTIONE PROFILI
 GESTIONE UTENTI
 CARICAMENTO SENZA
 FISSA DIMORA
 MODIFICA SENZA FISSA
 DIMORA
 REPORTISTICA INA
 AMMINISTR. SAIA
 CONSULTAZIONE SAIA
 ANAGRAFICA AE
 ALLINEAMENTO INA
 CAMBIO PASSWORD
 ESCI

Ente: **MINISTERO**
 Responsabile:

Risultato ricerca Codice Fiscale

Cognome:	XXXXXXXXXX	Comune di Residenza:	ROMA (RM)
Nome:	XXXXXX	Comune Nascita:	ROMA (RM)
Codice Fiscale:	XXXXXXXXXX	Validato CF:	Validato
Sesso:	M	Validati Dati Anag.:	Validato
Data di Nascita:	28-04-1971	Cancellazione:	No
Data Decesso:		Annulla presa in carico:	Aggiorna persona
Data Caricamento:	05-05-2002		
Data Ultima Regist. Saia:	08-02-2012		
Decorrenza Giuridica Ultima Var.:	02-02-2012		

Non sono presenti dettagli di Indirizzo, Cittadinanza e Famiglia Anagrafica

Elenco Anomalie
 Anomalie non Trovate

Elenco Aggiornamenti

Aggiornamenti	Comune/Prov Residenza	Deceduto	No
Date Registrazione Saia	ROMA (RM)	Date Decorrenza Giuridica	No
Sergente Dati	23-05-2008 / 02-02-2012	Tipologia Aggiorn.to	Generico
Tipologia Variazione	Cambio di abitazione		

Aggiornamenti	Comune/Prov Residenza	Deceduto	No
Date Registrazione Saia	ROMA (RM)	Date Decorrenza Giuridica	No
Sergente Dati	05-05-2002 / 30-01-2006	Tipologia Aggiorn.to	Cambio Residenza
Tipologia Variazione	COMUNE		

WAI-RAA
 WCAG 1.0

Da questa pagina per accedere alla funzione di rettifica occorre cliccare sul link "Prendi in Carico":

Comune di Residenza : ROMA (RM)
 Comune Nascita : ROMA (RM)
 Validato CF : Validato
 Validati Dati Anag. : Validato
 Cancellazione : No
Prendi in carico Aggiorna persona
Ricerca comunicazioni SAIA Anagrafica AE

a questo punto il sistema mostrerà la stessa schermata ma con il link "Aggiorna Persona" abilitato :

Comune di Residenza : ROMA (RM)
 Comune Nascita : ROMA (RM)
 Validato CF : Validato
 Validati Dati Anag. : Validato
 Cancellazione : No
Annula presa in carico Aggiorna persona
Ricerca comunicazioni SAIA Anagrafica AE

cliccando sul link Aggiorna persona sarà visualizzata la pagina della figura seguente.

Indice Nazionale delle Anagrafi

INVIATO DATI
 RESULTATO INVIO
 MONITORAGGIO INVIO
 RICEPCIA PERSONE
 ESTRAZ. POPOLAZIONE
 RICERCA ANOMALIE
 GESTIONE VALIDAZ.
 GESTIONE PROFILI
 GESTIONE UTENTI
 CARICAMENTO SENZA
 FISSA DIMORA
 MODIFICA SENZA FISSA
 DIMORA
 REPERTISTICA INA
 AMMINISTR. SAIA
 CONSULTAZIONE SAIA
 ANAGRAFICA AE
 ALLINEAMENTO INA
 CAMBIO PASSWORD
 ESCI

LISTATO PERSONE >> DATI DELLA PERSONA >> AGGIORNAMENTO PERSONA

Ente: **MINISTERO**
 Responsabile:

Visualizza Person Anomale e da Validare

Cognome	XXXXXXXXXX	Nome	XXXXXXXXXX
Codice Fiscale	XXXXXXXXXX		
Data Nascita	28-04-1977	Data Decesso	
Nome (Anno) Nascita	ROMA	Provincia Nascita	RM
Cod Comune Nascita	050091 REGGIO EMILIA	Cod Comune Residenza	058031 REGGIO EMILIA
		Sesso	Maschile
Stato		Data Validita'	
Decorrenza Civildia Ultima Var.	17-12-2009		
Specie Teponimo		Teponimo Denominazione	
Numero Civico		Lettera numero civico	
Colore Civico		Interno Civico	
Scala Civico		Corso Civico	
Scala Esterna Civico		Cap	
Frazione		Data Decorrenza Indirizzo	
Codice Famiglia		Codice Parentela	
Data Decorrenza Appartenenza		Data Origine Famiglia	
Cancellazione	No		
Validato CF	Si		
Validati Dati Anag	Si		
Note			

REGGIO EMILIA ANNULLA

Tutti i dati visualizzati possono essere oggetto di rettifica da parte del comune.

Dopo aver compilato i dati richiesti premendo sul pulsante "Aggiorna" il sistema effettuerà un controllo automatico con i dati presenti in AE ed esclusivamente nel caso in cui risultino coincidenti, effettuerà la modifica dei dati presenti su INA; in caso contrario, restituirà un messaggio di errore.

ALLEGATO 2

GUIDA OPERATIVA PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA

INTRODUZIONE

Con questo documento si descrivono alcune operazioni che l'utente del comune sarà chiamato a svolgere, a seguito di un'eventuale richiesta di assistenza inoltrata al Call Center Soge.

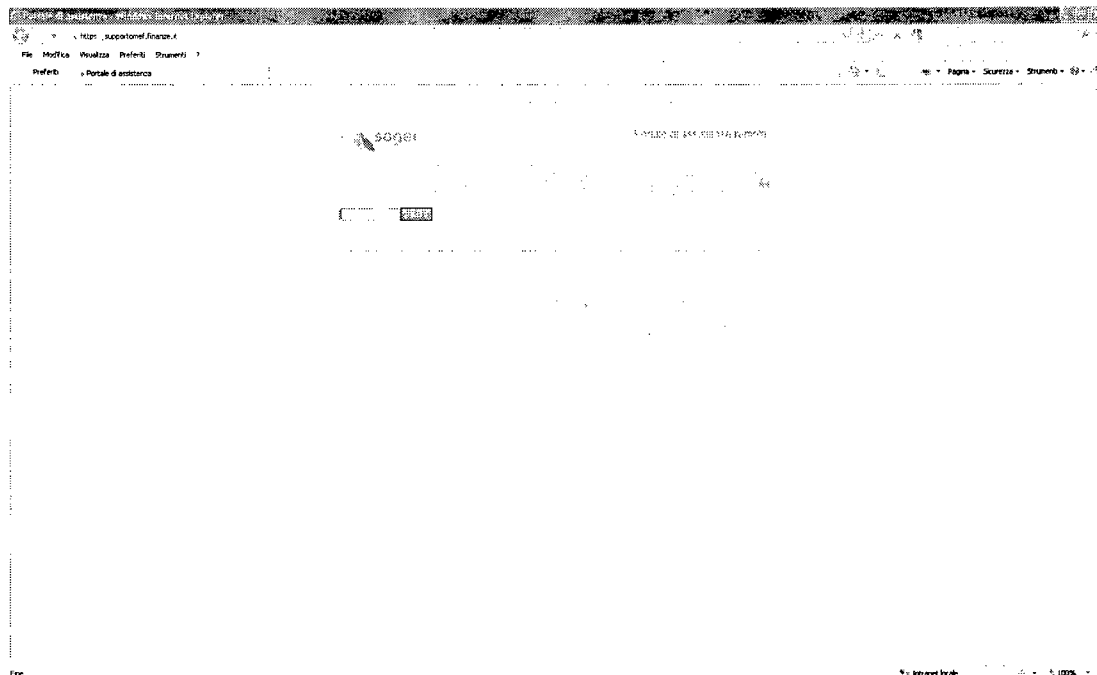
FASE OPERATIVA

Di seguito le operazioni che dovrà svolgere l'utente del comune che ha richiesto assistenza:

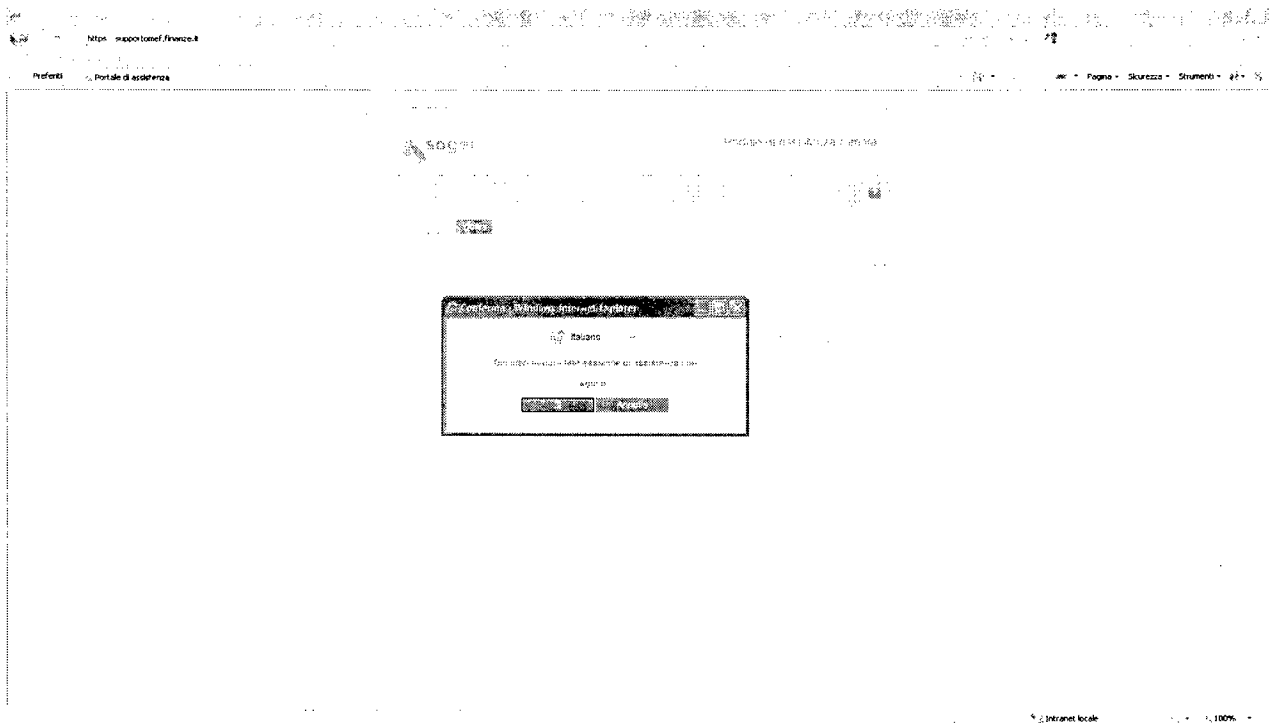
L'utente del comune che ha richiesto assistenza, previo contatto telefonico sarà invitato da parte dell'assistenza tecnica, ad attivare il browser e connettersi alla URL

[https://supportomef.finanze.it/;](https://supportomef.finanze.it/)

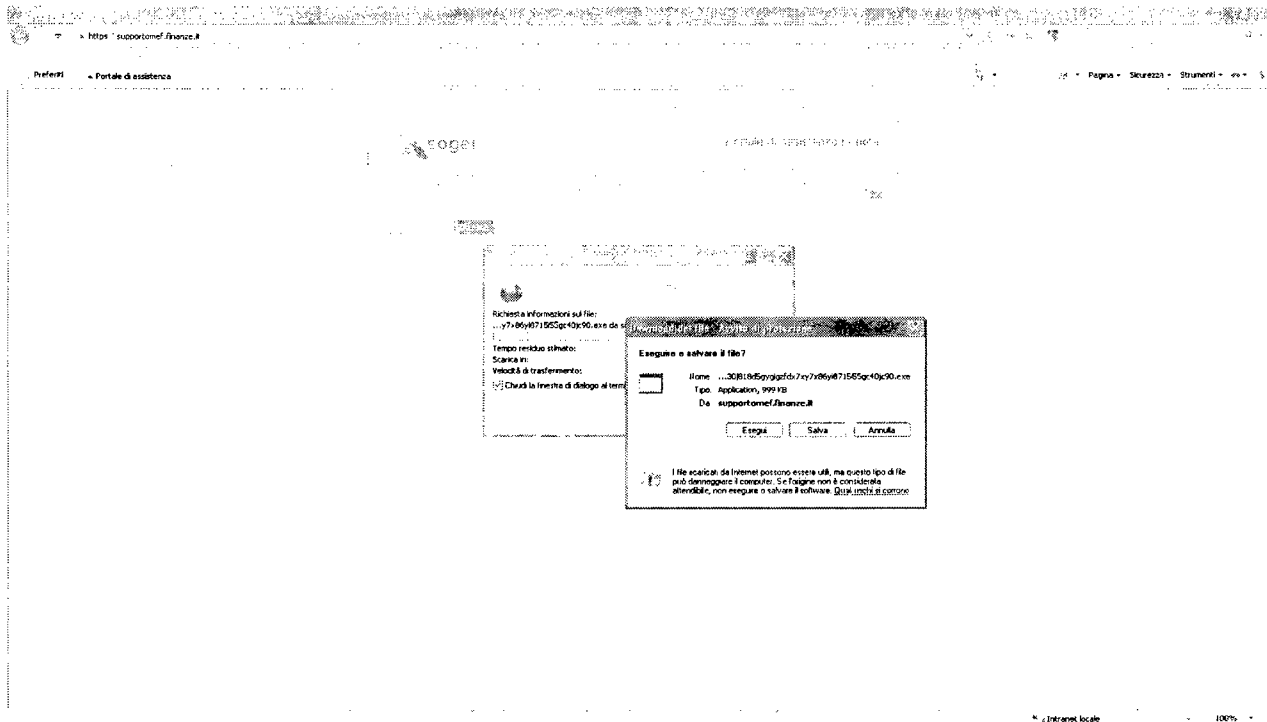
Una volta connesso, apparirà all'utente la seguente schermata "Chiave della sessione", dove dovrà inserire la chiave di 7 caratteri generata random (validità 10 minuti), fornita dal tecnico assistente e cliccare successivamente su "Inoltra";



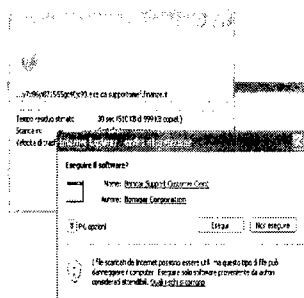
Subito dopo verrà visualizzata la richiesta: "Avvia sessione di assistenza con nome e cognome del tecnico" dove si dovrà cliccare sul SI.



Nel seguente pop-up di download, cliccare su Esegui per consentire l'installazione dell'agent di Bomgar che verrà automaticamente rimosso alla fine della sessione di lavoro.



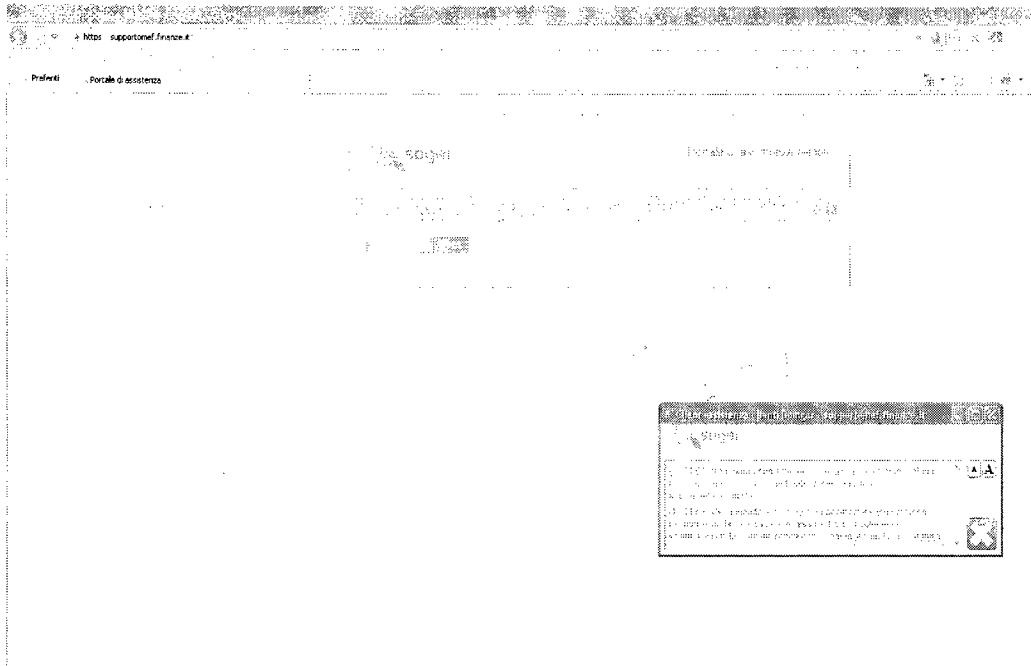
A questo punto apparirà un nuovo avviso di protezione e cliccando su“Esegui” sarà possibile completare l’installazione del software.



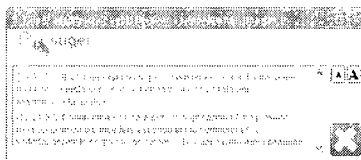
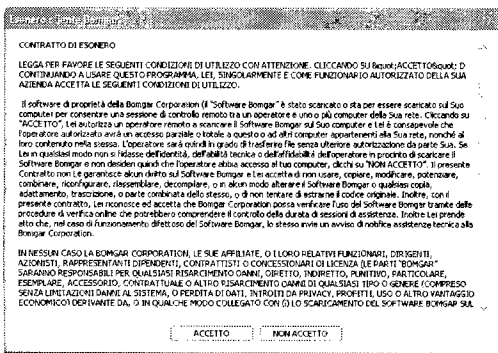
Attenzione:

Durante questa fase possono passare alcuni secondi senza che venga visualizzato nulla a video.

A installazione completata apparirà la seguente box per l’accettazione dei termini di contratto dove occorrerà cliccare sul link “Termini e Condizioni completi”

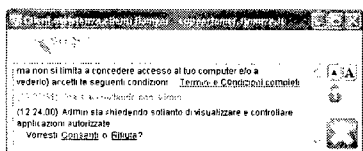


e successivamente su Accetto.



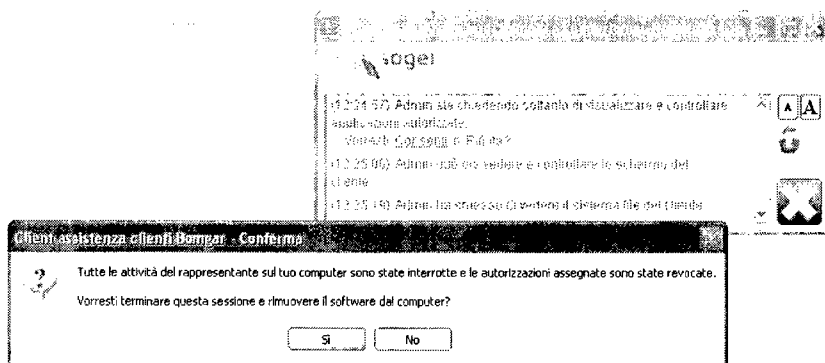
Terminate le varie accettazioni, per consentire all'assistente Sogei di operare sulla postazione del comune, verrà richiesto come si vede dalla box seguente, il consenso a prendere il controllo remoto.

- Cliccare poi su "Consenti"

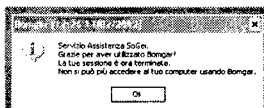


L'utente del comune, così come l'operatore dell'assistenza Sogei, può interrompere la sessione in qualsiasi momento cliccando sul pulsante X rosso.

Terminato l'intervento, alla chiusura della sessione, in maniera del tutto automatica come già detto in precedenza, verrà rimosso dalla postazione il software installato, mediante la conferma nel pop-up seguente



cliccare su "OK"



Viene data infine all'utente del comune la possibilità di esprimere un giudizio valutativo sul prodotto e l'opportunità di visualizzare e/o salvare il log della sessione.

SOGEI Pubblica Istruzione - Italia

Il SOGEI (Servizio Organismo di Gestione e Interventi) è un ente pubblico che opera nel settore delle attività di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica. Il SOGEI è un ente pubblico che opera nel settore delle attività di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica. Il SOGEI è un ente pubblico che opera nel settore delle attività di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica.

Il SOGEI è un ente pubblico che opera nel settore delle attività di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica. Il SOGEI è un ente pubblico che opera nel settore delle attività di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica. Il SOGEI è un ente pubblico che opera nel settore delle attività di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica.

Il SOGEI è un ente pubblico che opera nel settore delle attività di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica. Il SOGEI è un ente pubblico che opera nel settore delle attività di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica. Il SOGEI è un ente pubblico che opera nel settore delle attività di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica.

Utilizzo prodotto “StarSupport Bomgar” per l’assistenza remota

L’attuale organizzazione del servizio di assistenza, basata su intervento telefonico, presenta notevoli criticità: soprattutto nei comuni di dimensioni ridotte, l’esperienza tecnica del personale non è sufficiente a completare la migrazione al nuovo sistema di sicurezza.

In questi casi, quando non è disponibile nemmeno il tecnico informatico di cui si avvale il comune, per completare l’installazione in tempi adeguati, è utilissimo l’utilizzo di strumenti di assistenza remota, che, nel rispetto nella normativa, consentono un deciso miglioramento delle attività in termini sia di efficacia che di contenimento dei tempi e dei costi.

Di seguito, si descrivono le caratteristiche principali del prodotto in oggetto, che viene ampiamente utilizzato nell’assistenza agli uffici periferici del Ministero dell’Economia e delle Finanze.

1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL PRODOTTO

Il sistema “StarSupport Bomgar” consta di due server appliance che forniscono complessivamente una piattaforma di supporto remoto di classe enterprise.

Il “primo appliance”, denominato B300 e basato sulla tecnologia Bomgar, fornisce le funzionalità di assistenza e si configura come punto di contatto tra utenti del supporto tecnico ed utenti finali attraverso un portale web dal quale gli utenti del supporto tecnico abilitati possono scaricare la console di assistenza e gli utenti finali possono richiedere supporto.

Il “secondo appliance”, denominato SR300, fornisce, invece, funzionalità di storage per i log delle sessioni di supporto e una serie di cruscotti per effettuare statistiche ed avere visibilità su di esse.

La configurazione basata su appliance garantisce, oltre alla centralizzazione delle impostazioni di sicurezza e di configurazione, che tutte le comunicazioni tra utenti del supporto tecnico e utenti assistiti avvenga attraverso un singolo punto di accesso.

I sistemi operativi supportati per i client : Microsoft da Windows 95 a Windows 7, Microsoft Windows 2000, 2003 e 2008 Server, Mac OSX, Linux (RedHat, Suse, Ubuntu, Fedora, etc.), BlackBerry OS e Windows Mobile.

Il prodotto è conforme alle regolamentazioni relative alla privacy e alla sicurezza delle informazioni , in quanto consente di:

- generare log dettagliato di tutte le operazioni svolte dagli operatori sulle stazioni dell’utente finale;
- generare e memorizzare un file video per ogni singola sessione di lavoro;
- cifrare tutte le comunicazioni tra postazione di lavoro e stazione dell’operatore;
- utilizzare le porte conosciute ed in genere già aperte sui firewall (es. 443 e 80);
- aprire delle sessioni di controllo o di sola assistenza remota;
- consentire agli operatori di accedere alle PdL in modalità attended (con la presenza di un utente nei pressi della postazione assistita) o ai server in modalità unattended (senza la presenza di un utente nei pressi della postazione assistita);

- mettere a disposizione dell'operatore e dell'assistito uno strumento di secure-chat;
- supportare utenti dotati di sistemi Linux, Windows, Mac;
- garantire un unico punto di contatto tra operatori e utenti finali ovunque essi si trovino connessi.

Lato client, occorre installare un agent che automaticamente si disinstalla al chiusura della sessione da parte del comune (vedi Manuale di utilizzo allegati).

Il personale del supporto tecnico utilizza una console munita di strumenti quali:

- condivisione schermo - mostra ed eventualmente dà il controllo del desktop del cliente;
- prompt dei comandi - mostra il prompt dei comandi dei computer e dei dispositivi di rete remoti;
- intel® vPro RPAT - consente l'accesso alle postazioni remote a livello di bios;
- condivisione file - consente lo scambio di file con il cliente;
- informazioni di sistema - mostra un pannello contenente tutte le informazioni di sistema della macchina del cliente (es. caratteristiche hardware e software, processi, eventi, etc.);
- sommario della sessione - consente di inserire le note della sessione per futuri riferimenti;
- secure Chat - consente di comunicare con il cliente senza la necessità di una connessione telefonica.

Le modalità di utilizzo di ciascuno di questi strumenti sono definite a livello di profilo utente.

2. PRIVACY E SICUREZZA

La privacy del cliente è totalmente garantita dalla completa tracciabilità di tutta la sessione di assistenza, sia a livello di log che a livello di registrazione video della sessione di supporto.

Tali evidenze possono essere messe a disposizione del cliente al termine di ciascuna sessione e rimangono memorizzate su entrambi gli appliance.

L'utente, inoltre, ad inizio sessione, deve consentire esplicitamente l'accesso alla propria postazione di lavoro dopo aver letto ed accettato i termini contrattuali di assistenza (vedi allegato Condizione di utilizzo assistenza remota); tale autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento.

Relativamente agli aspetti legati alle attuali normative sulla privacy, la soluzione risulta perfettamente aderente:

- il sistema è concepito per prevedere ad ogni accesso la totale trasparenza delle operazioni svolte sulle singole postazioni;
- ogni singola sessione di collegamento prevede l'esplicita accettazione da parte dell'utente finale tramite interfaccia di richiesta assolutamente chiara ed esplicita;

- per l'assistenza di specifici gruppi di utenti finali è possibile restringere la sessione di assistenza alla sola visualizzazione dello schermo del PC remoto, piuttosto che il controllo completo;
- come sopra esposto, all'avvio di ogni singola sessione di collegamento è possibile visualizzare i termini contrattuali di assistenza e le modalità di utilizzo dei dati eventualmente trattati.;
- sulla postazione di lavoro dell'utente finale viene visualizzato, per tutta la durata della sessione, un pulsante attraverso il quale è possibile terminare la sessione in qualsiasi momento;
- è possibile che l'utente finale condivida una sola applicazione come oggetto del supporto precludendo totalmente la possibilità di accesso a tutto il resto del sistema (posta elettronica, cartelle personali, Desktop, etc.);
- il sistema può prevedere la memorizzazione testuale e la registrazione video di tutte le operazioni che vengono svolte sulla macchina dell'utente finale. Tali informazioni possono essere condivise con l'utente finale al termine della sessione di assistenza e sono registrate all'interno dell'appliance in maniera non modificabile;
- la soluzione prevede la totale segregazione dei compiti amministrativi del sistema, da quelli funzionali, pertanto i tecnici addetti alla manutenzione ed il supporto dell'appliance non hanno in nessun modo accesso ai log applicativi e alle registrazioni video delle sessioni di supporto;
- l'accesso ai log applicativi e alle registrazioni video è personalizzabile e consente la definizione granulare di specifici team coerenti con le varie organizzazioni territoriali.

Dal punto di vista della sicurezza: il prodotto si caratterizza per:

- tutte le comunicazioni da e verso l'appliance, utilizzano protocolli cifrati (HTTPS);
- il sistema prevede l'utilizzo della sola porta 443 per i servizi di assistenza, pertanto non richiede alcuna modifica della configurazione dei firewall e dei sistemi di sicurezza perimetrale;
- durante qualsiasi processo di comunicazione/assistenza verso l'utente finale, non vi è mai la necessità di scambiare (neanche a voce) password e/o credenziali;
- la gestione delle utenze utilizzate dagli assistenti, è totalmente centralizzata e prevede opportune politiche di autenticazione forte (complessità, durata, etc.);
- la soluzione è nativamente integrata con il sistema di autenticazione LDAP (Active Directory);
- la soluzione dispone di un livello di profilazione utente estremamente granulare attraverso il quale è possibile abilitare o disabilitare ciascuna funzionalità di assistenza.

StarSupport Bomgar è, inoltre, l'unica soluzione di supporto remoto ad aver superato i severi test di penetrazione Symantec e l'unica soluzione di supporto remoto ad aver superato la validazione del National Institute of Standards and Technology ottenendo in data 15 Giugno 2010 certificazione militare FIPS (Federal Information Processing Standard) 140-2 livello 2.

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA

Premesso che:

- a) con la presente richiesta Lei ha attivato il Servizio di assistenza tecnica remota ;
- b) a tal fine si rende necessaria la connessione remota in sola visualizzazione al personal computer della Sua postazione di lavoro;
- c) tale attività riguarda la sola assistenza all'utilizzo dell'applicazione e non richiede quindi alcuna raccolta o trattamento di dati, ma esclusivamente la visualizzazione dell'applicazione stessa;
- d) l'assistenza remota per le categorie di soggetti indicate sub b) viene fornita dalla scrivente in assolvimento dei propri compiti istituzionali di partner tecnologico del Ministero dell'economia e delle finanze.

Tutto ciò premesso, si richiede di adottare tutte le misure idonee e preventive ad evitare l'eventuale visualizzazione, da parte dell'addetto all'assistenza, dei dati personali che possano trovarsi nella Sua disponibilità a qualsiasi titolo.

In caso contrario Lei si assume la piena responsabilità nel caso in cui nostri incaricati dovessero venire a conoscenza, per qualunque causa, di dati personali, Suoi o in Sua disponibilità o comunque presenti sulla Sua postazione di lavoro.

Con l'accettazione della presente si conferma che il consenso prestato attraverso modalità "informatiche" si intende ad ogni effetto validamente espresso da persona autorizzata ad impegnare lo/la Studio/struttura richiedente l'assistenza.

Il mancato consenso comporta l'impossibilità di fornire il servizio richiesto.

ACCETTO

NON ACCETTO

CONTRATTO DI ESONERO

LEGGA PER FAVORE LE SEGUENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO CON ATTENZIONE. CLICCANDO SU ACCETTO; O CONTINUANDO A USARE QUESTO PROGRAMMA, LEI, SINGOLARMENTE E COME FUNZIONARIO AUTORIZZATO DELLA SUA AZIENDA ACCETTA LE SEGUENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO.

Il software di proprietà della Bomgar Corporation (il "Software Bomgar" è stato scaricato o sta per essere scaricato sul Suo computer per consentire una sessione di controllo remoto tra un operatore e uno o più computer della Sua rete. Cliccando su "ACCETTO", Lei autorizza un operatore remoto a scaricare il Software Bomgar sul Suo computer e Lei è consapevole che l'operatore autorizzato avrà un accesso parziale o totale a questo o ad altri computer appartenenti alla Sua rete, nonché al loro contenuto nella stessa. L'operatore sarà quindi in grado di trasferire file senza ulteriore autorizzazione da parte Sua. Se Lei in qualsiasi modo non si fidasse dell'identità, dell'abilità tecnica o dell'affidabilità dell'operatore in procinto di scaricare il Software Bomgar e non desidera quindi che l'operatore abbia accesso al tuo computer, clicchi su "NON ACCETTO". Il presente Contratto non Le garantisce alcun diritto sul Software Bomgar e Lei accetta di non usare, copiare, modificare, potenziare, combinare, riconfigurare, riassemblare, decompilare, o in alcun modo alterare il Software Bomgar o qualsiasi copia, adattamento, trascrizione, o parte combinata dello stesso, o di non tentare di estrarne il codice originale. Inoltre, con il presente contratto, Lei riconosce ed accetta che Bomgar Corporation possa verificare l'uso del Software Bomgar tramite delle procedure di verifica online che potrebbero comprendere il controllo della durata di sessioni di assistenza. Inoltre Lei prende atto che, nel caso di funzionamento difettoso del Software Bomgar, lo stesso invia un avviso di notifica assistenza tecnica alla Bomgar Corporation.

IN NESSUN CASO LA BOMGAR CORPORATION, LE SUE AFFILIATE, O I LORO RELATIVI FUNZIONARI, DIRIGENTI, AZIONISTI, RAPPRESENTANTI DIPENDENTI, CONTRATTISTI O CONCESSIONARI DI LICENZA (LE PARTI "BOMGAR" SARANNO RESPONSABILI PER QUALSIASI RISARCIMENTO DANNI, DIRETTO, INDIRETTO, PUNITIVO, PARTICOLARE, ESEMPLARE, ACCESSORIO, CONTRATTUALE O ALTRO RISARCIMENTO DANNI DI QUALSIASI TIPO O GENERE (COMPRESO SENZA LIMITAZIONI DANNI AL SISTEMA, O PERDITA DI DATI, INTROITI DA PRIVACY, PROFITTI, USO O ALTRO VANTAGGIO ECONOMICO) DERIVANTE DA, O IN QUALCHE MODO COLLEGATO CON (i) LO SCARICAMENTO DEL SOFTWARE BOMGAR SUL SUO COMPUTER, (ii) I SERVIZI DI CONTROLLO REMOTO FORNITI DAL/DAGLI OPERATORE/I, (iii) QUALSIASI INTERRUZIONE DI USO DEL SERVIZIO DI CONTROLLO REMOTO, O (iv) QUALSIASI CONTENUTO OTTENUTO DA O TRAMITE IL SERVIZIO DI CONTROLLO REMOTO, ANCHE SE LA/E PARTE/I BOMGAR A CUI SI RICHIEDANO I DANNI FOSSERO STATE AVVERTITE IN PRECEDENZA DELLA POSSIBILITÀ DI TALI RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI.

Qualsiasi contestazione, reclamo, o controversia collegata a, o derivata dall'uso del Software Bomgar o del presente Contratto, del suo costrutto, esistenza, interpretazione, validità, o qualsiasi violazione dello stesso che non possa essere risolta per vie amichevoli tra le parti, dovrà essere risolta definitivamente ed esclusivamente tramite arbitrato ai sensi dei vigenti Regolamenti di Arbitrato (Rules of Arbitration) della American Arbitration Association. Le parti concordano che la disputa dovrà essere risolta utilizzando un solo arbitro, salvo che le parti concordino un numero

superiore di arbitri. L'arbitro ripartirà le spese di arbitrato equamente ma potrebbe assegnare o ordinare il rimborso delle spese e commissioni legali nel modo ritenuto equo e giusto dall'arbitro. I procedimenti di arbitrato si dovranno svolgere a Jackson, (Mississippi), U.S.A. e saranno soggetti ai termini del presente Contratto, alle intenzioni delle parti dichiarate nello stesso, alla prassi commerciale internazionale, ed alle leggi che governano il presente Contratto. La decisione dall'arbitrato sarà definitiva e vincolante, e la sentenza di ordinanza può essere eseguita in qualsiasi tribunale avente competenza giurisdizionale, o si può presentare domanda per l'accettazione in via giudiziaria della sentenza e per un'ordine esecutivo. Qualora una delle parti ritenesse necessario far valere una decisione arbitrale per vie legali, o tramite un ulteriore arbitrato, o modalità giudiziarie, la parte contro la quale l'ordinanza definitiva viene fatta valere dovrà pagare tutte le spese ragionevoli e le commissioni legali sostenute dalla parte interessata alla esecuzione della sentenza.

CON IL PRESENTE CONTRATTO LE PARTI ESPRESSAMENTE RINUNCIANO A QUALSIASI DIRITTO DI RICHIESTA DI PROCEDURA GIUDIZIARIA COINVOLGENTE UNA GIURIA O UN'AZIONE COLLETTIVA PER QUALSIASI RECLAMO, DOMANDA, AZIONE LEGALE O CAUSA DI AZIONE LEGALE DERIVANTE DA O RELATIVA AL PRESENTE CONTRATTO O ALLA VIOLAZIONE DELLO STESSO, A CONDIZIONE CHE NULLA NEL PRESENTE CONTRATTO PRECLUDA AD UNA PARTE LA POSSIBILITÀ DI ADIRE LA PROCEDURA DI ARBITRATO IN UNO STATO O IN UNA CORTE FEDERALE AVENTI COMPETENZA GIURISDIZIONALE. IL PRESENTE CONTRATTO È SOGGETTO ALLE LEGGI DELLO STATO DEL MISSISSIPPI.