

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PDA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 1</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
--	---	---	--------------------------

INDICE

1	SCOPO	2
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3	DEFINIZIONI	2
4	SEDI E PUNTI PDA/PDR - RAO ASST BERGAMO OVEST	3
5	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI PDA/PDR - RAO	3
5.1	IDENTIFICAZIONE E REGISTRAZIONE DELL'OPERATORE SISS	4
5.2	EMISSIONE SMART CARD	4
5.3	SOSPENSIONE E REVOCA DEI CERTIFICATI.....	5
5.4	ANNULLAMENTO DELLA SOSPENSIONE DEI CERTIFICATI SU SMARTCARD.....	6
5.5	REVOCA DEI CERTIFICATI SU SMARTCARD DA PARTE DELL'OPERATORE.....	6
5.6	REVOCA DEI CERTIFICATI SU SMARTCARD DA TERZO INTERESSATO	6
5.7	RICHIESTA AGGANCIO NUOVI PROFILI/STRUTTURE A CARTA SISS ESISTENTE	7
5.8	REVOCA PROFILI/STRUTTURE A CARTA SISS ESISTENTE.....	7
5.9	REVOCA PROFILI/STRUTTURE PERIODICO	8
5.10	RICHIESTA AGGANCIO/REVOCA ATTRIBUTI ESTESI (ANCHE DETTE CREDENZIALI ESTESE) A CARTA SISS ESISTENTE.....	8
5.11	RIEMMISSIONE CARTA IN SCADENZA	8
5.12	REVOCA/RIEMMISSIONE CARTA.....	9
5.13	REVOCA CARTA SISS.....	10
5.14	DISMISSIONE OPERATORE.....	10
5.15	VARIAZIONI DATI ANAGRAFICI-DATI PECULIARI.....	10
5.16	SBLOCCO UTENTE "BLOCCATO"	11
5.17	CARTA BRUCIATA.....	11
5.18	SMARRIMENTO - FURTO.....	11
5.19	RECUPERO PUK	11
5.20	CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	12
5.20	SMALTIMENTO CARTE OPERATORE SISS	12
6	OPERATIVITÀ PDA/PDR - RAO TERRITORIALI	12
6	OBBLIGHI DELL'ADDETTO PDA/PDR - RAO - RAO	13
7	OBBLIGHI DEGLI TITOLARI	14
7	RIFERIMENTI	14

0	Prima emissione		20/08/13
Rev.	Descrizione modifica		Data
	Verificato	Validato	Approvato

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PdA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 2</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
--	---	---	-------------------------------

*Composizione del Gruppo di Lavoro per la stesura del documento

<i>Cognome Nome</i>	<i>Qualifica</i>	<i>Struttura di appartenenza</i>
Fumagalli Giovanni	Resp. SGI – progetto SISS – coordinatore GdL	Dir. SGI
Prandina Rossella*	Assistente amministrativo	AAGG
Valerani Monica	Collaboratore amministrativo	DMP Romano di L.dia
Sporchia Andrea Giovanni	Assistente Amministrativo	Presst Treviglio
Plebani Maria Maddalena	Coadiutore Amministrativo	Presst Romano di L.dia
Pelizzoli Ilaria	Assistente Amministrativo	Presst Dalmine
De Simeone Giuseppina	Assistente Amministrativo	Presst Dalmine
Perico Fabiola	Assistente Amministrativo	Presst Ponte Sn Pietro

1 Scopo

Scopo della presente Istruzione Operativa è descrivere la gestione del ciclo di vita delle Carte SISS presso l'ASST Bergamo Ovest per agevolare gli operatori nello svolgimento delle proprie attività.

2 Campo di applicazione

La presente Istruzione Operativa si applica alle attività di gestione del ciclo di vita della Carta SISS da parte degli addetti PdA/PDR - RAO delegati dall'ASST a svolgere tali funzioni.

In adesione al progetto CRS-SISS, l'Azienda opera secondo le logiche operative del progetto utilizzando i servizi messi a disposizione dal SISS e seguendo scrupolosamente i manuali operativi, periodicamente aggiornati e presenti presso il PdA/PDR - RAO in digitale, a disposizione in consultazione per gli Operatori che ne facessero richiesta.

Ogni operatore socio sanitario che necessita di Carta Operatore SISS deve, personalmente o per tramite del proprio Direttore/Responsabile, contattare il punto PdA/PDR - RAO più vicino alla sua sede di lavoro per l'emissione dello strumento di firma digitale o per l'aggancio del profilo aziendale, se già in possesso di Carta Operatore SISS, o per altra operazione inerente il ciclo di vita della Carta SISS.

3 Definizioni

Carta SISS:

PdA: I Punti di Adesione sono uffici, incaricati dal Certificatore di Lombardia Informatica, presso cui gli utenti si presentano per registrarsi come titolari per i quali saranno emessi i certificati e i dispositivi sicuri di firma ed attivati i servizi.

PdR: I Punti di Registrazione sono Registration Authority Locali preposti alle operazioni di identificazione e di registrazione alla CA dei titolari, di emissione dei dispositivi sicuri di firma e di revoca/sospensione/annullamento sospensione dei certificati digitali.

RAO:

OSS: Operatore Socio Sanitario – tutto il personale, di qualsiasi ruolo, in servizio presso la ASST autorizzato a richiedere l'emissione di una Carta SISS al punto PdA/PDR - RAO

SISS: Sistema Informativo Socio Sanitario

CRS: Carta Regionale dei Servizi

CA: Certification Authority

PIN: Personal Identification Number

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PdA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 3</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
---	---	---	--------------------------

PUK: Pin Unblocking Key
LISPA: Lombardia Informatica S.p.A.
U.O.: Unità Operativa
CA: Certification Authority

4 Sedi e punti PdA/PDR - RAO ASST Bergamo Ovest

Presso l'ASST Bergamo Ovest sono attivi 6 PdA/PDR - RAO , due Ospedalieri, 4 territoriali (con funzioni anche ex ASL per la gestione delle carte SISS dei MMG/PLS), precisamente:

- Ospedale di Treviglio - Rossella Prandina
- Ospedale di Romano di Lombardia - Monica Valerani
- PreSST Treviglio - Andrea Giovanni Sporchia
- PreSST Ponte S. Pietro - Fabiola Perico
- PreSST Dalmine - Giuseppina De Simeone e Ilaria Pelizzoli
- PreSST Romano - Maria Maddalena Plebani

Ogni operatore che desiderasse effettuare una delle operazioni descritte nella presente IO dovrà contattare, personalmente o per tramite del proprio direttore/Responsabile, per mail o telefonicamente il PdA/PDR - RAO di riferimento. Si ricorda che solo gli operatori dei PreSST possono lavorare Carte SISS "ex ASL" (MMG/PLS/Medici CA - Sostituti e Personale di Studio MAP – Farmacie – Operatori dei SerD).

Il personale potrà, nel tempo, subire variazioni a seconda delle decisioni aziendali.

5 Descrizione delle attività di PdA/PDR - RAO

Per PdA/PDR - RAO s'intende l'operatore dell'ASST che dispone di una postazione di lavoro in grado di operare all'interno dell'applicativo Provisioning, messo a disposizione da LISPA.

Per il PdA/PDR - RAO l'applicativo prevede le seguenti Macro Funzionalità:

- Identificazione e registrazione dell'operatore SISS
- Emissione smart card
- Sospensione e revoca dei certificati
- Annullamento della sospensione dei certificati su smartcard
- Revoca dei certificati su smartcard da parte dell'operatore
- Revoca dei certificati su smartcard da terzo interessato
- Richiesta aggancio nuovi profili/strutture a carta siss esistente
- Revoca profili/strutture a carta siss esistente
- Revoca profili/strutture periodico
- Richiesta aggancio/revoca attributi estesi (anche dette credenziali estese) a carta siss esistente
- Riemissione carta in scadenza
- Revoca/riemissione carta
- Revoca carta siss
- Dismissione operatore
- Variazioni dati anagrafici-dati peculiari
- Sblocco utente "bloccato"
- Gestione del caso carta bruciata
- Smarrimento - furto
- Conservazione della documentazione

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PdA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 4</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
---	---	---	--------------------------

5.1 Identificazione e registrazione dell'Operatore SISS

I Punti di Adesione e Registrazione svolgono il compito di acquisizione e registrazione nel sistema dei dati dell'operatore necessari alla procedura di certificazione, previa identificazione certa del richiedente. L'operatore che intende richiedere i servizi fiduciari erogati da Lombardia Informatica, si deve recare di persona presso il proprio Punto di Adesione e Registrazione (PdA/PDR - RAO) di riferimento, fornendo -portando con sé o anticipando via mail -:

- Fotocopia Documento di riconoscimento in corso di validità (sono accettati tutti i documenti previsti dall'art. 35 del DPR445/2000)
- Fotocopia Codice Fiscale
- Indirizzo di Residenza/domicilio
- Indirizzo E-mail personale
- Numero di cellulare
- Ruolo
- Organizzazione ed Unità Organizzativa di appartenenza
- Se a conoscenza, attributi estesi da agganciare

In caso di variazioni di uno o più dati raccolti durante la registrazione, il Titolare dovrà prontamente comunicare le modifiche al proprio PdA/PDR - RAO oppure notificarlo a Lombardia Informatica.

5.2 Emissione Smart Card

Per l'emissione di una nuova Carta SISS è necessario:

1) fornire preventivamente per mail al PdA/PDR - RAO :

- Fotocopia Documento di riconoscimento in corso di validità (sono accettati tutti i documenti previsti dall'art. 35 del DPR445/2000)
- Fotocopia Codice Fiscale
- Indirizzo di Residenza/domicilio
- Indirizzo E-mail personale
- Numero di cellulare
- Ruolo
- Organizzazione ed Unità Organizzativa di appartenenza
- Se a conoscenza, attributi estesi da agganciare

2) oppure fornire al PdA/PDR - RAO i dati sopra riportati al momento dell'accesso al punto di emissione SISS.

NB:

- I **Dirigenti** (medici, amministrativi e sanitari) potranno richiedere la Carta SISS personalmente via mail, mettendo in copia per conoscenza il proprio Direttore/Responsabile.
- Il **Personale del comparto** dovrà far richiedere la Carta SISS dal proprio Direttore/Responsabile, o dall'UPSS di afferenza.

Nel caso la richiesta non fosse prodotta dal Dir./Resp., l'addetto PdA/PDR - RAO avrà il compito di verificare con il Dir./Resp. U.O. o l'UPSS che la richiesta di Carta SISS sia autorizzata.

L'Addetto PdA/PDR - RAO per gestire l'adesione di un singolo OSS (Operatore Socio Sanitario) deve effettuare i seguenti passi:

- L'inserimento dell'anagrafica dell'Operatore Socio Sanitario
- L'associazione della Carta SISS

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PDA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 5</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
--	---	---	--------------------------

- L'emissione del Certificati
- La stampa e firma degli stessi
- L'associazione della Struttura ASST/Reparto/MMG
- L'assegnazione del profilo all'OSS
- Eventuale assegnazione dell'Attributo esteso

Indicativamente la Carta SISS sarà disponibile entro 3 giorni lavorativi (assenze/congedi PDA/PDR - RAO permettendo).

L'operatore PDA/PDR - RAO potrà:

- Assegnare una nuova carta, comunicando poi via mail (o telefono) l'avvenuta assegnazione affinché l'Operatore fissi un appuntamento col punto PdA/PDR - RAO per l'attivazione, se ricevuta la documentazione prima.
- Telefonare all'Operatore affinché fissi un appuntamento col punto PdA/PDR - RAO per l'attivazione, in mancanza di documentazione.

I profili/ruoli applicativi esistenti e attivi al momento sono indicati nella tabella del documento LISPA "Regole per la definizione degli Operatori SISS - Codice documento: DC-AP-OPRTR#01 – in costante aggiornamento.

Un OSS può avere, sulla stessa Carta SISS, ruoli applicativi diversi, a seconda dell'utilizzo che farà dello strumento digitale o più strutture.

La durata dei certificati varia a seconda della policy specifica del certificato. In generale potranno essere generati certificati con validità da 2 a 6 anni, calcolata a partire dalla data di emissione. Al termine naturale di tale periodo i certificati andranno riemessi e le chiavi sostituite. La riemissione comporterà la personalizzazione di un nuovo dispositivo di firma.

Esclusivamente in fase iniziale del Progetto SISS, nell'ambito del processo di adesione degli Operatori Nominativi di Struttura aderenti al SISS, era stata prevista la possibilità, per le stesse Aziende di richiedere la registrazione di Anagrafiche e Profili di Operatori, mediante una procedura semiautomatica ed informatizzata denominata "**Adesione a Lotti**".

5.3 Sospensione e Revoca dei certificati

La sospensione è l'operazione con cui la CA sospende la validità del certificato; la sospensione è un'operazione temporanea e reversibile che può evolvere in una revoca definitiva o in un annullamento della sospensione stessa con contemporanea riattivazione del certificato. La sospensione può avvenire su richiesta dell'Operatore SISS, nei casi in cui questo lo ritenga necessario, ma anche su richiesta del Terzo Interessato o su iniziativa del Prestatore dei Servizi Fiduciari.

Motivi validi per la revoca e per la sospensione dei certificati:

- compromissione della chiave privata (una delle due o tutte e due) dell'utente; una chiave si intende compromessa quando: sia venuta meno la sua segretezza o si sia verificato un qualunque evento che ne abbia compromesso il livello di affidabilità e sicurezza;
- sia stato smarrito, rubato o distrutto il dispositivo di firma;
- sia diventato impossibile, a causa di un guasto, l'utilizzo del dispositivo di firma;
- sia stato smarrito o bloccato il PUK, necessario per sbloccare il dispositivo di firma e cambiarne i PIN;
- non ci sia più corrispondenza tra i dati dell'operatore e quelli riportati sui suoi certificati;

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PdA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 6</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
---	---	---	--------------------------

- cessazione dell'utilizzo del servizio per il quale l'Operatore SISS aveva richiesto i certificati
- riscontro da parte di Lombardia Informatica o dal Terzo Interessato di un sostanziale mancato rispetto, da parte dell'operatore, delle condizioni di utilizzo previste dal presente Manuale Operativo.

Un certificato può rimanere nello stato di sospensione per un tempo massimo di 90 giorni. Oltre questa data Lombardia Informatica provvederà ad effettuare un'operazione di revoca dello stesso. La CA darà comunicazione dell'operazione all'Operatore SISS tramite i riferimenti forniti in fase di registrazione o di richiesta modifica dei suoi contatti.

5.4 Annullamento della sospensione dei certificati su SmartCard

Dopo aver sospeso i propri certificati, l'Operatore SISS può richiedere l'annullamento della sospensione entro 90 giorni dalla data di sospensione. Con l'annullamento della sospensione viene ripristinata la validità dei certificati con la rimozione degli stessi dalla lista di revoca/sospensione. L'annullamento della sospensione può essere richiesto solamente dall'Operatore SISS. Per richiedere l'annullamento della sospensione o riattivazione dei certificati, l'operatore in possesso di Carta SISS deve presentarsi di persona presso un Punto di Adesione e Registrazione identificandosi con un documento di riconoscimento valido; all'operatore viene richiesto di compilare e sottoscrivere in duplice copia un apposito modulo cartaceo di richiesta di riattivazione.

5.5 Revoca dei certificati su SmartCard da parte dell'Operatore

L'operatore in possesso di Carta SISS può richiedere la revoca dei propri certificati presentandosi di persona presso un Punto di Adesione e Registrazione munito di un documento di riconoscimento in corso di validità. L'operatore dovrà compilare e sottoscrivere in duplice copia un apposito modulo cartaceo.

5.6 Revoca dei certificati su SmartCard da terzo interessato

La revoca dei certificati di un operatore in possesso di Carta SISS può avvenire anche su iniziativa del Terzo Interessato. Il Terzo Interessato, per poter inoltrare la richiesta di revoca, deve recarsi di persona ad un Punto di Adesione e Registrazione munito di un documento di riconoscimento in corso di validità. Il Terzo Interessato, dopo essere stato identificato da un Addetto PdA/PDR - RAO, deve fornire precisa motivazione della causale di revoca supportandola con adeguata documentazione giustificativa.

Il Terzo Interessato dovrà compilare e sottoscrivere in duplice copia un apposito modulo cartaceo di richiesta di revoca nel quale verranno specificati:

- i dati identificativi del richiedente la revoca;
- i dati identificativi del Titolare del certificato che si vuole revocare;
- la causale della richiesta di revoca;
- la data della revoca.

Una copia del modulo è consegnata al richiedente mentre l'altra sarà archiviata a cura dell'Addetto PdA/PDR - RAO che, dopo aver identificato e verificato l'attendibilità della documentazione presentata, inoltrerà a Lombardia Informatica la richiesta di revoca firmata con firma elettronica qualificata dello stesso Addetto PdA/PDR - RAO.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PDA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 7</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
--	---	---	--------------------------

5.7 Richiesta aggancio nuovi profili/strutture a Carta SISS esistente

Per agganciare nuovi profili (ruoli applicativi) o nuove strutture ad una Carta SISS già esistente (es. emessa da altra ASST/ATS) è necessario inviare per mail al PdA/PDR - RAO competente:

- Fotocopia Codice Fiscale/Tessera Sanitaria
- N°di cellulare
- Indirizzo e-mail personale (no aziendale)
- UO/Servizio dove prenderà servizio
- Profilo professionale
- Se a conoscenza, attributi estesi da agganciare

NB:

- I **Dirigenti** (medici, amministrativi e sanitari) potranno richiedere tale attività personalmente via mail, mettendo in copia per conoscenza il proprio Direttore/Responsabile.
- Il **Personale del comparto** dovrà far richiedere tale attività dal proprio Direttore/Responsabile, o dall'UPSS di afferenza.

Nel caso la richiesta non fosse prodotta dal Dir./Resp., l'addetto PdA/PDR - RAO avrà il compito di verificare con il Dir./Resp. U.O. o l'UPSS che la richiesta di Carta SISS sia autorizzata.

Indicativamente la Carta SISS sarà attiva entro 3 giorni lavorativi (assenze/congedi PDA/PDR - RAO permettendo).

I profili/ruoli applicativi esistenti e attivi al momento sono indicati nella tabella del documento LISPA "Regole per la definizione degli Operatori SISS - Codice documento: DC-AP-OPRTR#01 – in costante aggiornamento

5.8 Revoca profili/strutture a Carta SISS esistente

Per sganciare profili (ruoli applicativi) o strutture ad una Carta SISS già esistente (es. per trasferimento in altra ASST/ATS) è sufficiente che l'Operatore interessato invii per mail al PdA/PDR - RAO competente:

- Codice Fiscale
- Profilo / UO-Servizio da revocare
- Data da cui revocare (es. data cessazione-trasferimento)

La funzione di "revoca profilo" è da attivare nei seguenti casi:

- profilo non più usato (es. dimissioni, trasferimento UO);
- profilo errato.

Tale operazione potrà essere fatta anche con contatto telefonico, previa verifica da parte del PdA/PDR - RAO dell'effettiva cessazione dell'operatore.

Indicativamente sarà revocato il profilo, se segnalato preventivamente, entro 3 giorni lavorativi (assenze/congedi PDA/PDR - RAO permettendo).

L'operatore dovrà aver cura di contattare telefonicamente l'addetto PdA/PDR - RAO di riferimento al cambio di UO/struttura.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PDA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 8</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
--	---	---	--------------------------

5.9 Revoca profili/strutture periodico

Ogni PdA/PDR - RAO dovrà mettere in campo le procedure di verifica periodica circa la sussistenza dei requisiti degli utenti titolari per il mantenimento dei ruoli applicativi ad essi assegnati, verificando che gli operatori con Carte SISS associate alla propria ASST siano effettivamente in servizio, nelle stesse UO, con le stesse mansioni. Per far ciò l'UOC Risorse Umane - Settore Stipendi – fornirà, su richiesta del PdA/PDR - RAO, i file Alidata (File excel contenenti tutti i dati del personale afferente alla ASST Bergamo Ovest) per incrociare il personale effettivamente in servizio.

Prima di revocare i profili agli operatori non più in servizio, il PdA/PDR - RAO chiederà conferma della cessazione al Dir./Resp. di riferimento.

Le Unità Operative che gestiscono il personale (sia a tempo determinato che indeterminato, sia Libero professionisti, Interinale, in convenzione, etc...) dovranno, nel limite delle loro possibilità, attivare un flusso per segnalare ai PdA/PDR - RAO i movimenti in entrata ed uscita del personale, così da rendere più sicuro e veloce il controllo periodico dei profili.

Questa procedura vale esclusivamente per i dipendenti ASST.

5.10 Richiesta aggancio/revoca attributi estesi (anche dette credenziali estese) a Carta SISS esistente

È possibile aggiungere “n” Attributi Estesi al profilo dell'operatore. Gli Attributi Estesi rappresentano informazioni aggiuntive, legate al profilo dell'operatore e all'attività peculiare svolta dallo stesso in ASST.

Per agganciare o revocare attributi/credenziali estese è necessaria una formale e puntuale richiesta dal Responsabile del servizio a cui afferisce l'Operatore SISS con l'indicazione dell'idoneo attributo/credenziale estesa.

Prima di agganciarlo/revocarlo il PdA/PDR - RAO verificherà la bontà della richiesta, se necessario, con il Referente Progetto SISS.

Per attivare futuri attributi estesi il PDA/PDR - RAO di riferimento deve ricevere una mail con indicato in modo preciso:

- Cognome
 - Nome
 - Codice Fiscale
 - Profilo/ruolo applicativo (medico, infermiere, amm.vo etc)
 - Reparto/Ospedale
 - Il codice dell'attributo esteso da agganciare, questo per non lasciare la responsabilità di scelta al PDA/PDR - RAO –reperibile da MES Manuale Esterno - Credenziali Estese
- Codice Documento: CRS-FORM-MES#910

Indicativamente l'attributo sarà attivo/disattivo entro 6 giorni lavorativi, se vi è necessità di verifica della richiesta; se automatica, l'attributo sarà attivo/disattivo entro 3 giorni lavorativi. (assenze/congedi PDA/PDR - RAO permettendo)

5.11 Riemissione Carta in scadenza

Le carte in essere hanno una scadenza che varia dai 3 ai 6 anni (quelle di nuova emissione hanno tutte scadenza “3 anni”).

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PdA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 9</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
--	---	---	--------------------------

Con largo anticipo sulla scadenza, l'addetto PdA/PDR - RAO invia, tramite mail – e dove possibile anche con lettera cartacea o tramite telefonata-, agli OSS il pro memoria con la data di scadenza.

Quando possibile, almeno un mese prima di questa data, l'Operatore invierà al PdA/PDR - RAO di riferimento

- Fotocopia Codice Fiscale
- Indirizzo E-mail personale
- Numero di cellulare
- Indirizzo di Residenza/domicilio
- Fotocopia Documento di riconoscimento in corso di validità (sono accettati tutti i documenti previsti dall'art. 35 del DPR445/2000)

Sarà così contattato via mail (o telefonicamente) per fissare il successivo appuntamento per l'attivazione ed il ritiro della nuova carta (in concomitanza si procederà al ritiro della vecchia carta, tagliando il chip).

Sarà possibile rimettere la nuova carta a partire da un mese prima della scadenza effettiva della vecchia.

Si ricorda che la procedura prevede la rimissione immediata della carta in scadenza (attraverso link pre-inserito in Provisionig), senza revocare precedentemente il certificato.

L'elenco delle carte in scadenza è scaricabile direttamente dal Menu Scadenze OSS (scadenze carte Operatore).

5.12 Revoca/Rimissione Carta

Questa funzione si applica ad un OSS già fornito di una o più carte operatore, che necessita di riottenere la stessa carta con gli stessi profili.

La funzione di **revoca + rimissione** è da attivare solo nei seguenti casi:

- revoca: per sostituzione carta;
- mancata consegna SmartCard per errori anagrafici;
- mancata consegna SmartCard: dichiarata dall'operatore;
- mancata consegna PIN/PUK: per errori anagrafici;
- mancata consegna SmartCard dichiarata dall'operatore e di PIN/PUK per errori anagrafici;
- mancata consegna PIN/PUK: dichiarata dall'operatore;
- carta non funzionante: carta non funzionante dall'origine;
- carta non funzionante: divenuta non funzionante;
- carta non funzionante: danneggiata dall'operatore;
- codice PIN/PUK: smarrito o rubato;
- codice PIN/PUK: stampato in modo illeggibile;
- codice PIN/PUK: esauriti tentativi PUK;
- codice PIN/PUK: altro motivo di revoca;
- smarrimento della carta: effettivo;
- smarrimento della carta: per furto;
- altra causale revoca per problemi di certificato;
- altra causale di revoca: causale non disponibile.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PdA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 10</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
---	---	--	--------------------------

La Riemissione carta prevede come prima operazione la revoca dei certificati nel portale Addetto PdA. L'Addetto PdA/PDR - RAO poi procede nell'effettuare la registrazione della nuova carta attraverso il pulsante "Riemissione carta".

5.13 Revoca Carta SISS

L'Addetto PdA/PDR - RAO ha il compito di revocare la Carta SISS all'Operatore che ne facesse richiesta o da Terzo interessato.

Di solito la revoca e la successiva dismissione dell'operatore avviene per:

- Cessazione dall'utilizzo del dispositivo di firma
- Trasferimento in altra Regione
- Cessazione attività in ambito sanitario
- Decesso

La revoca dovrà essere fatta in presenza dell'Operatore, che dovrà fornire al PdA/PDR - RAO

- Fotocopia Documento d'Identità valido
- Fotocopia Codice Fiscale/Tessera Sanitaria
- N°di cellulare
- Indirizzo e-mail personale (no aziendale)
- Domicilio completo di numero civico e CAP

E' possibile effettuare una revoca carta solo quando l'Addetto ha revocato i certificati della carta da PdR.

A differenza della dismissione operatore, con la revoca carta restano visibili nel portale Addetto PdA/PDR - RAO i dati anagrafici, lo storico delle carte e dei profili utilizzati dall'Operatore nel sistema SISS.

La revoca può essere richiesta anche da Terzo interessato.

5.14 Dismissione operatore

Questa funzione si applica ad un Operatore che non accederà più ai Sistemi SISS.

La funzione "Dismetti" è da applicare solo nei seguenti casi:

- Decesso (revoca/dismissione da Terzo interessato);
- cessazione attività (revoca/dismissione da Terzo interessato o richiesto dall'Operatore);
- emigrazione in altra Regione o Stato (revoca/dismissione da Terzo interessato o richiesto dall'Operatore).

5.15 Variazioni dati anagrafici-dati peculiari

In caso l'Operatore socio sanitario abbia modificato i propri dati anagrafici-dati peculiari (es. cambio Codice Fiscale), il PdA/PDR - RAO non può più gestire direttamente tale variazione ma dovrà aprire un ticket al proprio Help Desk/Service Provider per la successiva emissione di una nuova Smart card.

La variazione dei dati peculiari Operatore comporta una richiesta di una nuova carta per l'Operatore. Prima di registrare la nuova carta occorre revocare i certificati della vecchia smart card. Le attività che deve effettuare l'Addetto PdA/PDR - RAO sono:

- Alla chiusura della richiesta di variazione dati peculiari, il Sistema crea in automatico una richiesta di registrazione carta nello stato "inserito".
- Dal menu "Operatori Socio Sanitari", selezionare il pulsante "Interrogazione" per effettuare una ricerca dell'Operatore;

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PdA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 11</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
--	---	--	--------------------------

- Selezionare il menu di secondo livello “Registrazione Carta”.

L’Addetto PdA/PDR - RAO visualizza una richiesta di “variazione dati peculiari” nello stato inserito, e procede con la Modifica. La carta attiva risulta invece con causale “Variazione dati peculiari”;

5.16 Sblocco utente “bloccato”

La presenza del flag in corrispondenza del campo “Bloccato”, indica che l’Operatore non ha effettuato, negli ultimi sei mesi, alcun accesso tramite Smart Card al Sistema SISS. Nel caso l’operatore debba essere Sbloccato, l’addetto PdA/PDR - RAO, sempre da portale Provisioning, dovrà andare nella vista “Gestione Utente” e cliccare sul tasto “Attiva Utente”. Prima di accedere alla funzione “Gestione Utente” occorre ricercare l’Operatore. Dopo aver sbloccato l’operatore, il campo “Bloccato” si presenterà senza il flag .

5.17 Carta bruciata

Durante il processo di attivazione della SC con il portale PdR può verificarsi il caso della carta bruciata, ovvero non è più possibile attivare la carta. In questo caso il Sistema nello stato della carta riporta la voce “Bruciata”.

L’Addetto PdA/PDR - RAO per attivare una nuova carta deve:

- Ricercare l’Operatore mediante il pulsante “interrogazione”
- Selezionare il pulsante “Registrazione Carta”;
- Selezionare il pulsante “Nuovo”;
- Nuovo Il Sistema propone un nuovo record di registrazione carta nello stato “Inserito”.
- Procedere all’attivazione

5.18 Smarrimento - furto

In caso di smarrimento – furto, l’OSS deve procedere nel più breve tempo possibile alla sospensione cautelativa dei certificati, in caso di furto o smarrimento della carta operatore, segue le modalità di seguito descritte:

- Per le carte operatore SISS emesse dal Certificatore Lombardia Informatica (attivate prima del 8 maggio 2017): chiamare il numero verde 800-03.01.01 (selezione 2) - attivo dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20 oppure scrivere a supporto.fdcns@lispa.it (indicando nome, cognome, codice fiscale e un recapito telefonico);
- Per le carte operatore SISS emesse dal Certificatore InfoCert (attivate dopo l’ 8 maggio 2017): seguire le procedure indicate al seguente link <https://www.firma.infocert.it/utenti/sospensione.php>.

L’operatore, sospesa la carta, potrà presentarsi personalmente presso il punto PdA/PDR - RAO dell’Azienda, su appuntamento, munito di tutta la documentazione per l’emissione di una nuova SISS.

5.19 Recupero PUK

Dal maggio 2018 sarà possibile recuperare il PUK dell’operatore che l’ha smarrito.

Per accedere alla funzione “Richiede PUK” occorre ricercare l’Operatore, tramite il pulsante “Interrogazione”. Effettuata la ricerca dell’Operatore selezionare il pulsante “Gestione Utente”. Selezionare il pulsante “Richiedi PUK”.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PDA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 12</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
--	---	--	--------------------------

Dopo aver selezionato il pulsante “Richiedi PUK” si attiva il pulsante “Visualizza PUK”. A questo punto il Sistema propone il PDF con la prima parte del PUK. La seconda parte del PUK viene inviata all’indirizzo email Operatore.

5.20 Conservazione della documentazione

Durante l'attivazione e la gestione del ciclo di vita dei certificati, e dei servizi fiduciari correlati, vengono prodotti sia documenti elettronici firmati dall’Operatore SISS e/o dall’addetto/incaricato che esegue l'operazione, sia dei documenti cartacei firmati in maniera autografa dall’addetto/incaricato, dal Titolare o dal Terzo Interessato. La documentazione cartacea firmata in maniera autografa viene raccolta ed archiviata dagli Addetti PdA/PDR - RAO in appositi armadi ignifughi muniti di serratura di sicurezza (o sistema equivalente che garantisca lo stesso livello di sicurezza), siti in locali protetti e custodita per un periodo di almeno 20 anni dalla data di emissione dei certificati emessi ovvero, in mancanza di tali ausili, in cassaforte. Periodicamente, Lombardia Informatica provvede alla raccolta della documentazione cartacea custodita presso le sedi esterne dei PdA/PDR - RAO al fine di centralizzarne l’archivio e digitalizzarne una copia e per rendere più agevole il reperimento dei documenti da parte sia del Prestatore dei Servizi Fiduciari sia degli Addetti PdA/PDR - RAO stessi.

L’archivio centralizzato, al momento, è delegato all’azienda Omniadoc di Udine.

Fino al maggio 2018, ogni Operatore PdA/PDR - RAO procedeva alla scannerizzazione di ogni documento cartaceo e al successivo caricamento dei dati in GIADA (Gestore Integrato Archiviazione Documentale Avanzata) , applicativo messo a disposizione da Lombardia Informatica mette a disposizione per l’archiviazione e consultazione delle pratiche relative alle richieste delle carte SISS.

Da Giugno 2018, l’attività si limita a scannerizzare la documentazione ad uso interno. Ogni anno, la documentazione cartacea, dopo aver segnalato il quantitativo a LISPA, è inviata a Omniadoc per l’archiviazione sostitutiva.

5.20 Smaltimento carte operatore SISS

A cadenza annuale o al raggiungimento di quantità considerevoli di carte SISS risultate difettose in fase di emissione, non consegnate oppure ritirate perché revocate, il Responsabile dei PdA/PDR - RAO procede allo smaltimento delle carte in conformità alle norme anti inquinamento.

Le carte operatore dismesse vengono conservate in appositi contenitori presso il punto PdA/PDR - RAO debitamente tagliate, e, con la periodicità sopra descritta, vengono consegnate alla Direzione Medica dei Presidi che le conserva in appositi contenitori e che provvederà al loro smaltimento .

6 Operatività PDA/PDR - RAO Territoriali

Nella prima fase di applicazione della LR23/2015, per la gestione del ciclo di vita della smart card operatore (registrazione, attivazione, riemissione, revoca ecc.) e dei loro profili era data facoltà agli operatori MMG, farmacisti, Continuità Assistenziale di recarsi presso i punti PDA/PDR sia delle ATS sia delle ASST.

In relazione agli aggiornamenti dei codici struttura sul territorio, per consentire agli addetti PDA/PDR - RAO una corretta operatività nella fase di transizione, per l'accesso iniziale è stata introdotta la funzione “modifica posizione”, con la quale è possibile scegliere tra ATS e ASST e ASL.

Una volta entrati in ATS, le modalità di richiamo del record dell'operatore e attivazione / revoca della carta sono le stesse come per l'ASST.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PDA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 13</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
--	---	--	--------------------------

Una volta selezionato il Medico di Medicina Generale, il Pediatra o il Medico di continuità assistenziale si registra la nuova carta, inserendo i dati anagrafici, numero di telefono, mail e il numero di carta da attivare (con le stesse modalità degli operatori ASST) oppure si attiva la funzione Revoca/Rimissione nel caso si vogliano revocare i certificati, ad esempio per smarrimento/furto della carta.

I profili da attivare nella posizione ATS sono 3:

- MMG / PDF (Medico di Medicina Generale / Pediatra di Famiglia), inserendo il codice fiscale dell'interessato, che abbina automaticamente la struttura al Medico
- Medico di Continuità Assistenziale, ex Guardia Medica, chiedendo al collega dell'ATS di inserire la Struttura ATS e il ruolo Medico n. 13
- Personale di studio infermieristico/amministrativo (ambulatori MAP) inserendo come struttura il codice fiscale del Medico (va abbinato al MAP di riferimento)

6. Obblighi dell'addetto PDA/PDR - RAO - RAO

Gli obblighi dell'addetto PdA/PDR - RAO sono i seguenti:

- attenersi scrupolosamente alle procedure allegate alla Lettera di Delega fornita da Lombardia Informatica, per quanto riguarda le funzioni di Registrazione degli Utenti Titolari, Personalizzazione del dispositivo sicuro di firma, Revoca, Sospensione e Riattivazione dei Certificati Digitali;
- verificare con ragionevole certezza l'identità del richiedente i certificati e registrare i dati dello stesso;
- comunicare alla CA tutti i dati acquisiti durante la registrazione tramite la funzione apposita del Servizio PdA PdR;
- informare il richiedente della registrazione riguardo agli obblighi da quest'ultimo assunti in merito alla protezione della segretezza delle chiavi private, al trattamento dei dati personali ed al rispetto delle normative contenute nel presente documento;
- verificare e inoltrare alla CA le richieste di revoca, di sospensione o di annullamento della sospensione utilizzando le corrispondenti funzioni del Servizio PdA PdR;
- archiviare le richieste di registrazione, revoca, sospensione e annullamento sospensione e tutta la documentazione accessoria per almeno 20 anni;
- archiviazione sostitutiva delle pratiche cartacee con invio annuale della documentazione al gestore del servizio.
- non ritirare né conservare codici personali degli utenti Titolari (user-id, password e codice di sospensione/emergenza) o codici di utilizzo (PIN Utente, PIN Firma, PUK) di carte risultate difettose in fase di emissione e non consegnate oppure ritirate perché revocate.
- rispettare le misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali secondo le istruzioni operative e la formazione ricevuta dalla struttura di appartenenza;
- rispettare le misure di sicurezza consigliate da Lombardia Informatica (fornite in allegato alle lettere di incarico e delega) nell'esercizio delle sue funzioni;
- adottare, nello svolgimento del suo incarico, comportamenti conformi alle previsioni contenute nel Codice Etico di Lombardia Informatica e nel Dlgs. 231/2001;
- comunicare tempestivamente a Lombardia Informatica tutti i casi di mancato rispetto delle condizioni di fornitura del servizio da parte del Titolare (per es. se è venuto a conoscenza che un Titolare ha ceduto anche temporaneamente la propria smart card ad un altro).

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest</p>	<p>ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE PUNTO PdA/PDR CARTA CRS-SISS</p>	<p>Cod. IOSGI21 Data: 12/03/2019 pag. 14</p>	<p>Rev.: 0 di 14</p>
---	---	--	--------------------------

7. Obblighi degli Titolari

Il Titolare assume i seguenti obblighi:

- conservare e custodire il proprio dispositivo per la creazione di firme elettroniche qualificate;
- conservare PIN e PUK in luogo diverso dal dispositivo stesso;
- cambiare i codici PIN provvisori del proprio dispositivo;
- comunicare informazioni esatte e veritiere rispetto ai propri dati personali;
- informare Lombardia Informatica di ogni variazione delle informazioni fornite durante la procedura di identificazione e registrazione;
- verificare la correttezza delle informazioni contenute all'interno del certificato di firma elettronica qualificata;
- informare Lombardia Informatica in caso di cessazione di utilizzo del servizio;
- cessare di utilizzare il certificato di firma elettronica qualificata e la chiave privata associata, nel momento in cui non ci sia più corrispondenza tra i dati del Titolare e quelli riportati sul certificato o nel caso di compromissione della chiave privata o di sospensione/revoca;
- richiedere tempestivamente revoca o sospensione del proprio certificato al verificarsi di una delle condizioni elencate nel paragrafo 5.3;
- conservare User ID, password e codice di sospensione/emergenza ricevuti durante la registrazione;
- non fare usi non consentiti dei servizi fiduciari.

7 Riferimenti

Manuali emessi dal Lombardia Informatica:

- Manuale operativo PdR #308
- Manuale Operativo Siebel - PdA ASL - Strutture #310
- Schede Operative PdA #315
- Schede Operative PdR #02
- Manuale Operativo per i Servizi Fiduciari di Firma Elettronica Qualificata e di Validazione Temporale Elettronica (Certification Practice Statement e TSA Practice Statement) Revisione del Documento: 5.2 Codice del Documento: LISPA-CA-PRC#01
- "Regole per la definizione degli Operatori SISS - Codice documento: DC-AP-OPRTR#01
- Manuale GIADA
- MES Manuale Esterno - Credenziali Estese Codice Documento: CRS-FORM-MES#910
- MES Manuale Esterno - Manuale portale Addetto PdA Strutture Codice Documento: CRS-FORM-MES#590

Reperibili su <https://www.lispa.it/wps/portal/LISPA/Home/Servizi-di-Certificazione-Digitale>