

---

# **Manuale Operativo per gli erogatori di servizi pubblici e privati**

*Release master*

**italia**

**03 mar 2021**



---

## Indice dei contenuti

---

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>La Carta di identità elettronica CIE</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Il processo di onboarding</b>	<b>5</b>
3.1	Registrazione al portale e richiesta formale di adesione . . . . .	7
3.2	Federazione . . . . .	8
<b>4</b>	<b>Assistenza tecnica</b>	<b>12</b>



# CAPITOLO 1

---

## Introduzione

---

Scopo del presente documento è descrivere le modalità operative per l'adozione della Carta di Identità Elettronica (CIE) come strumento di accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni e dalle organizzazioni private come previsto dall'art. 64 del CAD<sup>1</sup>), così come modificato dall' art. 24, comma 1 – lett. e) nn. 3) e 6) - del Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76 recante “Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale” (“Decreto Semplificazioni”)<sup>2</sup>, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n.120<sup>3</sup>. Lo schema di identificazione basato sulla CIE, dettagliato nel presente documento, è compatibile con il Level of Assurance 4 (HIGH) del regolamento UE 910/2014<sup>4</sup> eIDAS (GUUE C309 del 13 settembre 2019<sup>5</sup>) e consente ai cittadini di fruire dei servizi offerti online dalle Pubbliche Amministrazioni e dei soggetti privati utilizzando gli elementi di sicurezza presenti sulla propria CIE (chiavi crittografiche protette da PIN e Certificati) come credenziali per la propria identificazione.

---

<sup>1</sup> [https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/\\_rst/capo5\\_sezione3\\_art64.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo5_sezione3_art64.html)

<sup>2</sup> <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/14/20A04921/sg>

<sup>3</sup> <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/14/20G00139/sg>

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN>

<sup>5</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2019:309:FULL&from=EN>

---

### La Carta di identità elettronica CIE

---

La Carta d'identità elettronica (CIE) è il documento di identità rilasciato dai Comuni italiani su richiesta dei cittadini che ne certifica l'identità fisica e digitale. È considerata una piattaforma abilitante ai sensi del [Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione](#)<sup>6</sup> dal momento che consente l'attivazione di servizi basati sull'utilizzo del microprocessore a radio frequenza di cui è dotata. Nello specifico, per il tramite della CIE e del PIN che ciascun cittadino riceve, metà alla richiesta, metà con la carta, è possibile accedere ai servizi erogati in rete dalle PP.AA. e dai soggetti privati con i massimi livelli di sicurezza.

Lo schema di autenticazione con CIE si basa su un modello diverso da quello utilizzato per l'accesso in rete mediante la Carta Nazionale dei Servizi "CNS".

Con la CNS, infatti, l'utente utilizza la carta come contenitore della coppia di chiavi di autenticazione TLS. Il middleware CNS consente l'autenticazione verso il sito dell'erogatore del servizio, sul quale ricade interamente l'onere della verifica della validità della catena di certificati della CA Autenticazione del Ministero dell'Interno.

Lo schema di autenticazione "Entra con CIE" è, invece, basato su un sistema di *Single Sign-On* (SSO) che consente a chi rilascia l'identità digitale (Identity provider) di inviare le credenziali di autorizzazione dell'utilizzatore finale al fornitore di servizi (Service Provider), sollevando quest'ultimo dall'onere di gestione delle identità digitali. Il vantaggio da parte dell'utilizzatore che fa richiesta di autenticazione è altrettanto tangibile, in quanto tale schema di identificazione consente di avere un'unica chiave di accesso superando, in questo modo, il modello tradizionale di autenticazione basato su password specifiche per ogni servizio. Di seguito viene riportato il tipico flusso di funzionamento.

1. il cittadino richiede a un Service Provider la fruizione di un servizio digitale;
2. il Service Provider invia all'Identity Provider una richiesta di autenticazione del cittadino;
3. l'Identity Provider richiede al cittadino di utilizzare la sua CIE per autenticarsi avvicinandola a un lettore RF collegato a un PC o direttamente al proprio dispositivo mobile dotato di interfaccia NFC e inserendo il PIN. Viene, inoltre, verificata, la validità del certificato digitale associato al cittadino;
4. l'Identity Provider reindirizza l'utente verso il Service Provider inviando a quest'ultimo l'esito di avvenuta autenticazione e gli attributi identificativi dell'utente;
5. il Service Provider, in caso di esito positivo, concede l'accesso al servizio richiesto.

Il set di dati che vengono inviati al Service Provider sono i seguenti:

---

<sup>6</sup> <https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/index.html>



Fig. 2.1: Schema di autenticazione Entra con CIE.

- nome;
- cognome;
- data di nascita;
- codice fiscale.

Il processo di autenticazione è garantito mediante la verifica di validità (autenticità e scadenza) del certificato digitale presente a bordo della CIE che viene letto dal microprocessore della carta ed inviato presso la CA Autenticazione (cfr. DM del 23 dicembre 2015 recante “Modalità tecniche di emissione della Carta d’Identità elettronica”<sup>7</sup>).

La procedura suindicata garantisce la correttezza delle informazioni sia al Ministero dell’Interno - cui è riservata l’emissione della Carta di identità elettronica (cfr. D.L. 78/2015, art.10<sup>8</sup>) – che alle pubbliche amministrazioni e ai soggetti erogatori di servizi pubblici e privati che consentono l’accesso tramite CIE.

La CIE, inoltre, è stata riconosciuta dal Cooperation Network eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature) come strumento di identificazione digitale e di accesso ai servizi online erogati nei paesi dell’Unione Europea compatibile con il Level of Assurance 4 (high), in conformità con quanto previsto dal Regolamento UE n° 910/2014 sull’identità digitale<sup>9</sup>.

Lo schema di autenticazione con la CIE supera, dunque, il modello precedente basato sulla CNS, dal momento che:

- è fruibile anche in ambiente “mobile”;
- offre una “user experience” migliore ed uniforme dal momento che consente di fornire in ogni caso d’uso le giuste istruzioni all’utente (es. PIN bloccato, carta scaduta, postazione non configurata);
- è pienamente rispondente alle prescrizioni del GDPR dal momento che prevede il consenso da parte dell’utente all’invio degli attributi richiesti dal servizio;
- è utilizzabile come schema di autenticazione in conformità al regolamento eIDAS;

<sup>7</sup> <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/12/30/15A09809/sg>

<sup>8</sup> <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/06/19/15G00093/sg>

<sup>9</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0910>

- offre l'opportunità di conservare in modo semplice la prova dell'avvenuta autenticazione da parte del Ministero dell'Interno che consegna la CIE e i relativi codici al titolare previa identificazione da parte di operatori qualificati dei Comuni e degli Uffici consolari.



---

### Il processo di onboarding

---

La fase di onboarding costituisce il prerequisito fondamentale per il processo di integrazione dello schema di autenticazione «Entra con CIE». Tale fase è eseguita mediante il [portale di federazione erogatori di servizi](#)<sup>10</sup>, messo a disposizione dall'Identity Provider e gestito e sviluppato dal Poligrafico che, in qualità di partner tecnologico del Ministero dell'Interno, ne cura tutti gli aspetti tecnici. In particolare il [portale di federazione erogatori di servizi](#)<sup>11</sup> consente al Service Provider di:

- registrarsi ed effettuare facilmente la richiesta di adesione
- federare i metadata e ricevere l'esito della federazione
- verificare in ogni istante lo stato delle attività

I principali vantaggi che derivano dall'utilizzo del portale di federazione sono:

- gestione e controllo dell'intero ciclo di vita: federazione, sviluppo, test, produzione, esercizio e conduzione operativa;
- snellimento delle procedure amministrative e tecniche di onboarding;
- processo di federazione e configurazione più efficiente.

Il processo di onboarding può essere suddiviso in quattro sottofasi distinte:

1. Registrazione al portale e richiesta formale di adesione;
2. Autorizzazione alla federazione
3. Inserimento dei dati tecnici di federazione;
4. Federazione.

---

**Nota:** È importante notare che la registrazione al portale e l'invio della richiesta formale di adesione **deve** essere effettuata da un referente amministrativo che afferisce direttamente al Service Provider. Quest'ultimo, infatti, in qualità di responsabile dei servizi online erogati agli utenti finali, nelle vesti di un legale rappresentante, sottoscrive

<sup>10</sup> <https://federazione.servizicie.interno.gov.it/>

<sup>11</sup> <https://federazione.servizicie.interno.gov.it/>

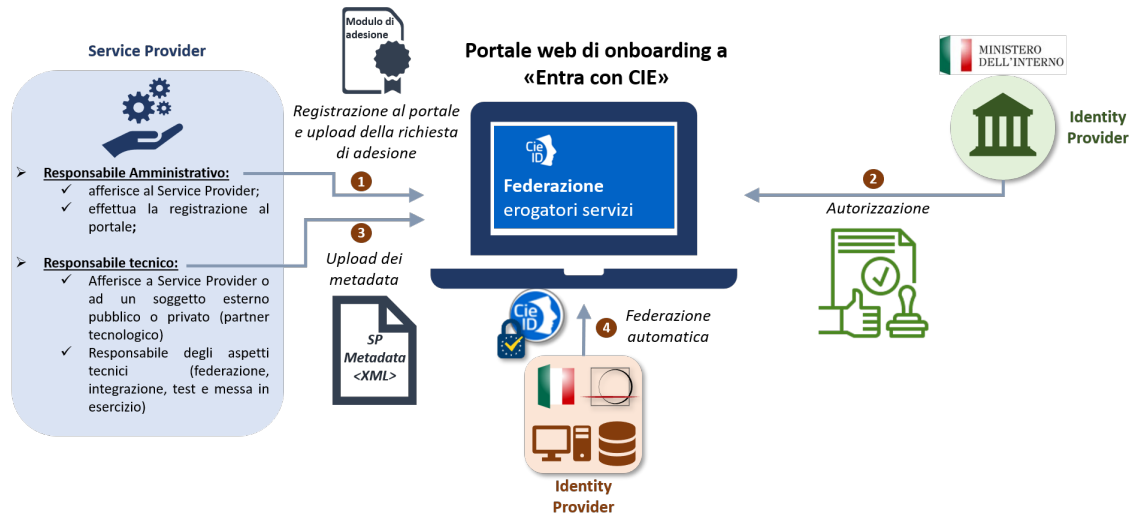


Fig. 3.1: Processo di onboarding Entra con CIE.

l'apposita richiesta di adesione e i relativi oneri derivanti l'utilizzo dello schema «Entra con CIE» per l'accesso ai propri servizi online.

Il Service Provider, nella figura di un referente amministrativo designato a svolgere tale attività, effettua la registrazione al portale, compila i principali dati amministrativi relativi al soggetto (pubblico o privato) che richiede l'adesione allo schema «Entra con CIE» e identifica un referente tecnico che può essere interno al Service Provider o esterno (partner tecnologico). Il referente tecnico ha in carico le attività tecniche di federazione, intergrazione dello schema all'interno dei servizi online del Service Provider e messa in esercizio finale. Rappresenta, inoltre, l'unica interfaccia tecnica con l'Identity Provider per eventuali comunicazioni di natura tecnica e/o attività di supporto per la risoluzione di eventuali problemi in fase di integrazione. Il flusso di onboarding prevede, nello specifico, i seguenti passi operativi:

1. Il referente amministrativo, conclusa con successo la fase di registrazione al portale, riceve le credenziali per l'accesso al portale;
2. Il referente amministrativo accede al portale e inserisce i dati amministrativi e relativi al referente tecnico designato;
3. Il referente amministrativo, scarica il modulo riepilogativo con i dati precedentemente inseriti e, una volta verificato il contenuto e sottoscritto tramite firma digitale dal legale rappresentante del Service Provider, lo carica sul portale;
4. L'IdP, raccolte tutte le evidenze e, effettuate le verifiche previste dal processo di onboarding, fornisce l'autorizzazione formale a procedere con la federazione e invia al referente tecnico individuato dal SP le credenziali di accesso al portale;
5. Il referente tecnico accede al portale e compila i dati tecnici necessari per la federazione (ad es. carica i metadata);
6. Il Poligrafico, nel ruolo di partner tecnologico del Ministero dell'Interno, effettua la federazione nell'ambiente di pre-produzione dell'IdP;
7. Il Service Provider o eventualmente il partner tecnologico effettua le attività di sviluppo e test per consentire l'integrazione dello schema «Entra con CIE» per l'accesso ai servizi online del Service Provider;
8. Concluse le attività di integrazione, il referente tecnico raccoglie le evidenze di corretta implementazione in formato immagine (screenshot) e li carica all'interno del portale di federazione per consentire le opportune verifiche da parte dell'IdP;

9. Effettuati gli ultimi test in ambiente di produzione, il referente tecnico comunica, tramite apposita funzionalità esposta dal portale di federazione, la pubblicazione e la messa in esercizio finale del servizio;
10. L'IdP, avvalendosi del Poligrafico, effettua le verifiche applicative di corretto funzionamento dello schema di identificazione e provvede ad aggiornare l'elenco degli erogatori di servizi abilitati che hanno concluso con successo l'iter di accreditamento allo schema «Entra con CIE».

Nei successivi paragrafi vengono descritti i principali processi di business previsti per completare l'onboarding allo schema «Entra con CIE».

**Nota:** I dettagli tecnici dell'iter di accreditamento sono disponibili all'interno del [Manuale tecnico per i fornitori di servizi pubblici e privati](#)<sup>12</sup>

### 3.1 Registrazione al portale e richiesta formale di adesione

Il processo di onboarding viene avviato tramite la procedura di registrazione al portale che **deve** essere effettuata da un referente amministrativo del Service Provider.

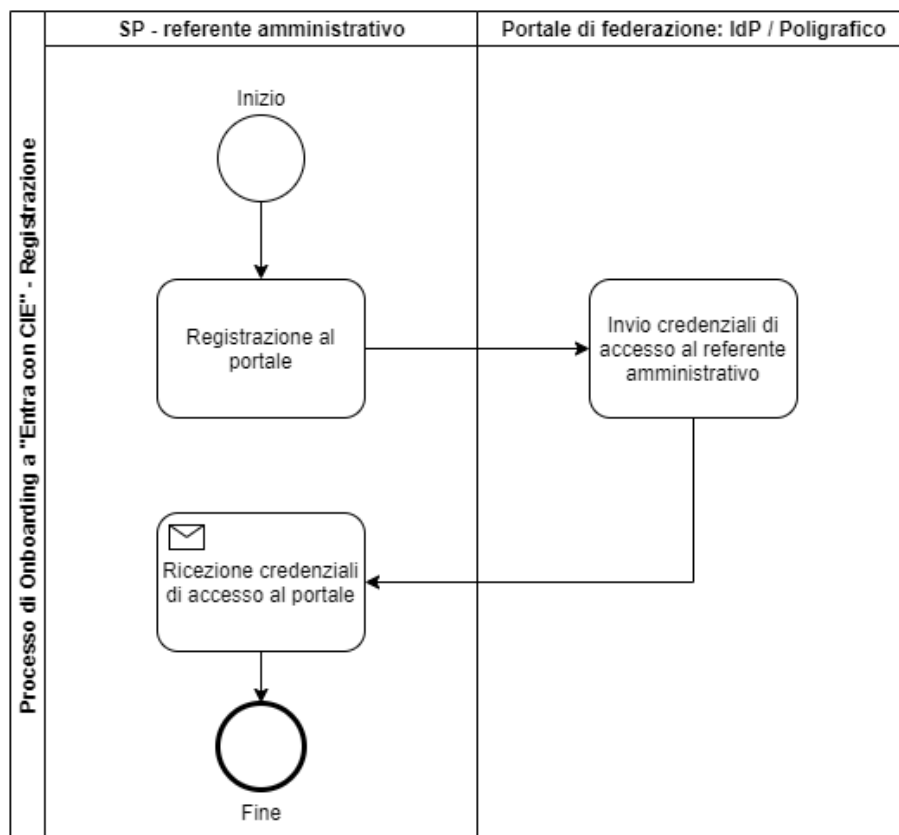


Fig. 3.2: Processo di registrazione al portale di federazione.

Ricevute le credenziali di accesso, il referente amministrativo può quindi accedere al portale per effettuare la richiesta formale di adesione allo schema «Entra con CIE». Questa costituisce il primo step formale e propedeutico al proseguo

<sup>12</sup> <https://docs.italia.it/italia/cie/cie-manuale-tecnico-docs>

delle attività di federazione. In fase di richiesta di adesione, il referente amministrativo del Service Provider deve inserire le principali informazioni relative a:

- l'Ente pubblico/soggetto privato che richiede l'integrazione di «Entra con CIE» per l'accesso ai propri servizi online;
- l'eventuale partner tecnologico che svolge le attività tecniche di federazione, sviluppo applicativo e messa in esercizio finale per conto del Service Provider.
- un contatto del referente amministrativo
- un contatto del referente tecnico afferente al Service Provider o ad un soggetto esterno (partner tecnologico)
- una lista dei servizi online per i quali si richiede l'accesso tramite lo schema «Entra con CIE»
- l'eventuale richiesta di CIE di test per agevolare le attività tecniche di sviluppo e integrazione

---

**Nota:** Qualora siano già disponibili le informazioni tecniche di federazione, il referente amministrativo può inserirle già in fase di richiesta. Alternativamente, può delegare il referente tecnico alla compilazione dei dati tecnici di federazione. Il Service Provider, al fine di espletare le attività tecniche di federazione, ha facoltà di individuare un soggetto esterno pubblico o privato (partner tecnologico). A tal proposito, il Service Provider può indicare come referente tecnico una persona fisica che afferisce alternativamente:

- al Service Provider (eventualmente può essere indicato lo stesso referente amministrativo);
- al partner tecnologico (in presenza di più partner tecnologico per uno stesso Service Provider è obbligatorio indicarne uno solo fra essi che svolgerà il ruolo di interfaccia tecnica con l'IdP)

---

Al termine dell'inserimento dei suddetti dati, questi ultimi vengono presentati al referente amministrativo in un modulo riepilogativo disponibile per il download. Il modulo in formato *pdf*, opportunamente verificato e sottoscritto dal legale rappresentante del Service Provider, deve essere caricato nel portale per consentire all'IdP di effettuare le opportune verifiche volte all'autorizzazione formale alla federazione. Concluso con successo l'iter autorizzativo, vengono inviate le credenziali di accesso al portale direttamente al referente tecnico indicato in fase di richiesta di adesione.

Ogni modifica dei dati contenuti e sottoscritti nel suddetto modulo di adesione richiede una nuova sottomissione dello stesso. In ogni caso, la richiesta di adesione ha una durata quinquennale terminata la quale è necessario effettuare nuovamente l'onboarding con il Ministero dell'Interno. Il Service Provider può modificare i riferimenti amministrativo e/o tecnico inviando una richiesta tramite PEC all'indirizzo [cie.enti@interno.it](mailto:cie.enti@interno.it).

---

**Nota:** La sottoscrizione del modulo di adesione obbliga i Service Provider ad ottemperare alle condizioni generali in materia di privacy, trattamento dati e conduzione operativa. La violazione delle suddette condizioni costituisce motivo di revoca immediata dell'abilitazione al sistema di autenticazione «Entra con CIE».

---

## 3.2 Federazione

Ricevute le credenziali di accesso, il referente tecnico, accedendo direttamente al portale, può effettuare autonomamente la richiesta di federazione. Quest'ultima consiste nello scambio dei metadati tra l'Identity Provider (Ministero dell'Interno) e il Service Provider che integra l'accesso mediante la CIE.

Il referente tecnico, in fase di richiesta di federazione deve inserire i dati tecnici relativi alla federazione in ambiente di pre-produzione e produzione. In particolare, oltre alle URI dei servizi online per i quali si richiede l'utilizzo dello schema «Entra con CIE», il referente tecnico deve effettuare l'upload dei file dei metadati al termine del quale, viene effettuata una verifica formale sulla correttezza degli stessi. Ad esito positivo, l'IdP effettua la federazione in ambiente di pre-produzione e viene inviata relativa comunicazione al referente tecnico, il quale può, dunque, procedere con la fase di sviluppo, integrazione e test. Al termine di tale fase, il referente tecnico deve caricare sul portale le

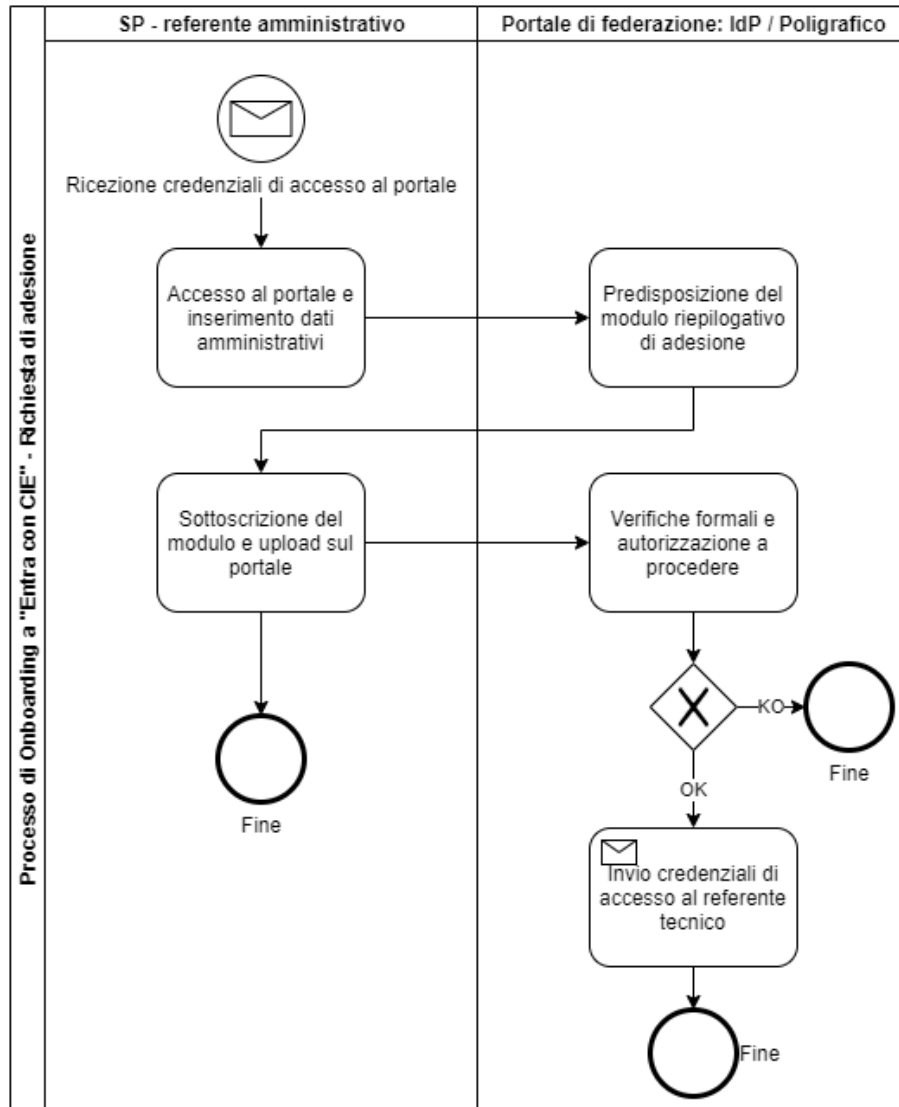


Fig. 3.3: Processo di richiesta formale di adesione.

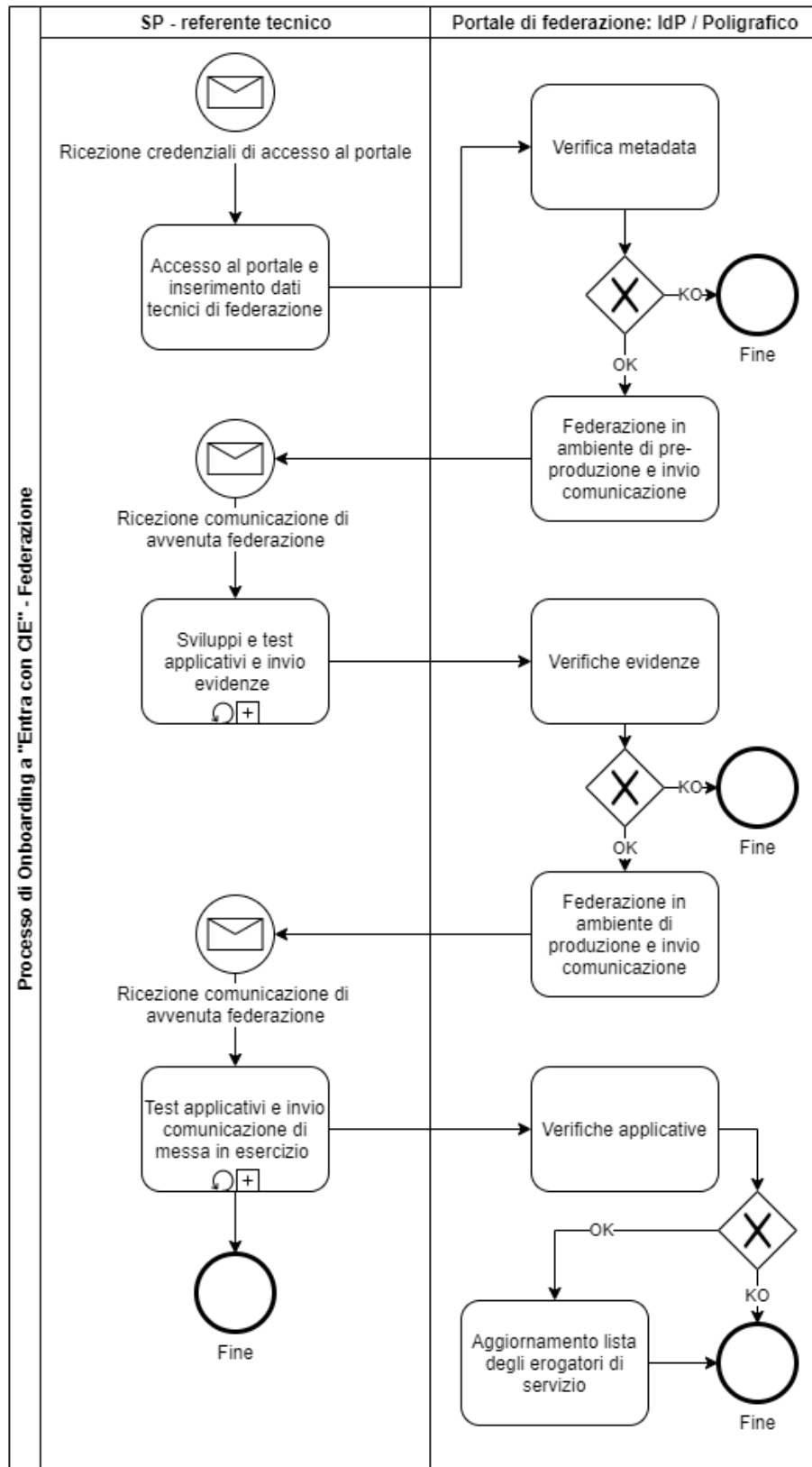


Fig. 3.4: Processo di richiesta di federazione.

evidenze di corretta implementazione al fine di consentire all'IdP di effettuare le opportune verifiche propedeutiche alla federazione in produzione (per i dettagli tecnici cfr. il [Manuale tecnico per i fornitori di servizi pubblici e privati](#)<sup>13</sup>). A fronte di un esito positivo delle suddette verifiche, il referente tecnico può effettuare i test conclusivi in ambiente di produzione, e, tramite il portale, comunica all'IdP la pubblicazione dei servizi online che consentono l'accesso tramite lo schema «Entra con CIE».

---

<sup>13</sup> <https://docs.italia.it/italia/cie/cie-manuale-tecnico-docs>

---

### Assistenza tecnica

---

Le eventuali richieste di assistenza e supporto operativo alle procedure amministrative e tecniche, successive alla fase di registrazione, devono avvenire esclusivamente attraverso i canali inseriti in fase di domanda formale di adesione allo schema «Entra con CIE», inviando una apposita richiesta di supporto all'indirizzo di posta elettronica [cie.enti@interno.it](mailto:cie.enti@interno.it).

In caso di assistenza relativa alla fase di registrazione del Service Provider, quest'ultimo deve inviare una richiesta di assistenza tramite un indirizzo PEC del Service Provider all'indirizzo di posta elettronica [cie.enti@interno.it](mailto:cie.enti@interno.it).

In caso di disservizio e/o problematiche di sicurezza il Ministero Interno, eventualmente avvalendosi del Poligrafico, si avvale dei canali (indirizzo mail/telefono) dei referenti comunicati in fase di onboarding.