

REGIONE
TOSCANA



TS-CNS

Manuale Operativo Ente Emittitore

TS-CNS

Realizzazione e diffusione della Carta Nazionale dei
Servizi con funzioni di Tessera Sanitaria

Documento:

Manuale Operativo Ente Emittitore

Data: 24 Settembre 2018
File: all A TS-CNS-RT-ManualeOperativo_Toscana-2.0.odt
Versione: 2.0

Redazione: Ufficio per la transizione al digitale. Infrastrutture
e tecnologie per lo sviluppo della società
dell'informazione
Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

1. Introduzione

1.1 Storia delle versioni e delle modifiche

Versione	Data	Motivo	Modifiche
1.0	21/12/2012	Emissione	Emissione
2.0	18/04/2018	Adozione nuovo CMS Sogei	<p>Modifica</p> <p>-Il lettore serve solo per la fase di autenticazione con la propria carta operatore o con la propria TS-CNS.</p> <p>La carta da attivare sarà riconosciuta attraverso i dati riportati in chiaro su di essa</p> <p>-par.9.1.4 Eliminazione delle buste contenenti codici PIN/PUK che vengono rilasciati in due momenti diversi: una prima parte subito all'attivazione e la seconda parte per mail o SMS</p> <p>-eliminazione della funzione sospensione e riattivazione della TS-CNS</p> <p>-par.8.3.2 Introduzione dell'attivazione su delega per motivi di salute</p>

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

2. Scopo e campo di applicazione del documento

Il presente documento contiene le regole e le procedure operative che governano l'emissione della TS-CNS della Regione Toscana e le procedure che il cittadino deve seguire in caso di malfunzionamento, smarrimento, furto o compromissione della sicurezza della TS-CNS.

Il presente documento ha valore per l'Ente emittitore, per il certificatore, per gli sportelli di attivazione e per i titolari.

Autore di questo documento è la Regione Toscana, a cui spettano tutti i diritti previsti dalla legge.

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

3. Riferimenti normativi e tecnici

3.1 Riferimenti normativi

- (1) D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82 – Codice dell'amministrazione digitale
- (2) DPR 28 Dicembre 2000, n. 445
- (3) DPCM 30 marzo 2009 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici.
- (4) D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali
- (5) DPR 2 marzo 2004, n. 117.
- (6) Decreto interministeriale 9 dicembre 2004, Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta Nazionale dei Servizi
- (7) DM 20 giugno 2011 - Modalità di assorbimento della Tessera Sanitaria nella Carta Nazionale dei Servizi
- (8) “Linee guida per l'emissione e l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi”, Ufficio Standard e tecnologie d'identificazione, CNIPA, Versione 3.0, 15 maggio 2006

La normativa indicata è disponibile sul sito di Digitpa nella sezione Identità digitale e nella sezione Firma Digitale. Riferimenti Tecnici

- (9) Certificate Policy CNS (<https://ca.arubapec.it/ARUBAPEC-CP-CNS-1.0.pdf>)
- (10) SQ01-00-01 Manuale della Qualità – Documento interno Actalis;
- (11) Manuale Operativo - Servizio di Certificazione Digitale - Revisione 2.2
- (12) Regione Toscana - TS-CNS Informativa Privacy pubblicata nella sezione www.regione.toscana.it/cartasanitaria sezione manuale operativo
- (13) Manuale Operativo- Servizio di Certificazione Digitale <https://ca.arubapec.it>
- (14) art. 50 del decreto legge 30 settembre 2003, n. 269”;

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

(15) l.r. 1/2004;

3.2 Glossario

Di seguito la descrizione dei concetti base e dei termini utilizzati nel documento.

3.2.1 Identificazione informatica

La validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, dati che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso.

3.2.2 Carta Nazionale dei Servizi

Il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni.

3.2.3 Certificato Digitale

Insieme di dati elettronici firmati dalla Certification Authority con la chiave privata di certificazione, che garantisce la corrispondenza tra il nome del soggetto certificato e la sua chiave pubblica. Il formato del certificato ed i dati ivi contenuti sono definiti dallo standard ITU-T X.509.

3.2.4 Certificatore

Il soggetto che presta servizi di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce altri servizi connessi con queste ultime

3.2.5 CRL

È una lista di certificati che sono stati resi “non validi” prima della loro naturale scadenza. L’operazione è chiamata revoca. Quando un certificato viene revocato il suo numero di serie viene aggiunto alla lista CRL, che viene quindi pubblicata nel registro dei certificati.

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

3.2.6 Ente Emittitore

È la Pubblica Amministrazione che rilascia la CNS ed è responsabile della sicurezza del circuito di emissione e del rilascio della carta, garantendo la corretta gestione del ciclo di vita della CNS.

Ai fini del presente documento il ruolo di Ente Emittitore è svolto dalla Regione Toscana.

3.2.7 Manuale Operativo

Il Manuale Operativo definisce le procedure che l'Ente Emittitore applica nello svolgimento del servizio di rilascio e gestione della TS-CNS e dei relativi Certificati.

3.2.8 PIN

Personal Identification Number – codice associato alla TS-CNS e ai certificati digitali in essa contenuti, che deve essere utilizzato dal Titolare per accedere alle sue funzioni.

3.2.9 PUK

Personal Unlocking Key - codice associato alla TS-CNS e ai certificati digitali in essa contenuti, che deve essere utilizzato dal Titolare per riattivare il dispositivo o un certificato in seguito al blocco dello stesso per una ripetuta errata digitazione del PIN.

3.2.10 CIP

Codice Identificativo Personale – codice necessario in caso di richiesta esplicita di revoca del certificato da parte del titolare o di un suo delegato.

3.2.11 Revoca di un Certificato

È l'operazione con cui il Certificatore annulla definitivamente la validità del certificato prima della sua scadenza naturale.

3.2.12 Titolare

È il soggetto in favore del quale è rilasciata la TS-CNS.

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

3.2.1 TS-CNS

È la Carta nazionale dei servizi con funzionalità di Tessera sanitaria.

3.2.2 CSE

Si indica con CSE la TS-CNS emessa per i cittadini toscani. Il nome deriva dal progetto toscano ed è da intendersi come sinonimo di TS-CNS.

3.3 Acronimi

CA – Certification Authority

CNIPA – Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

CNS – Carta Nazionale dei Servizi

CRL – Certificate Revocation List - Lista dei certificati revocati o sospesi

DIGITPA - Ente Nazionale per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione

AGID - Agenzia per l'Italia digitale

HTTP – Hyper Text Transfer Protocol

HTTPS – Hyper Text Transfer Protocol over Secure Socket Layer

PIN – Personal Identification Number

PUK – PIN Unblocking Key

CIP – Codice Identificativo Personale

TEAM - Tessera europea di assicurazione malattia

TS-CNS - Tessera sanitaria - Carta nazionale dei servizi

CSE - Carta Sanitaria Elettronica

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

4. Generalità

4.1 Identificazione del documento

Questo documento è denominato “Tessera Sanitaria - Carta Nazionale dei Servizi - Manuale Operativo”.

La versione e la data di emissione sono riportate in calce ad ogni pagina.

Questo documento è distribuito in formato elettronico presso il sito web dell’Ente emittitore all’indirizzo <http://www.regione.toscana.it/cartasanitaria>.

4.2 Ente emittitore

L’Ente emittitore è la Regione Toscana, che è responsabile della sicurezza del circuito di emissione e rilascio della carta e della corretta gestione del ciclo di vita della carta stessa. La responsabilità di alcune delle attività può essere delegata dall’Ente emittitore a terzi, ma l’Ente emittitore rimane comunque responsabile del ciclo di vita della carta nel suo complesso.

4.3 Uffici di attivazione

L’elenco degli sportelli di attivazione è pubblicato all’indirizzo <http://www.regione.toscana.it/cartasanitaria> ed è mantenuto aggiornato dalla Regione Toscana.

4.4 Contatti

Domande, osservazioni e richieste di chiarimento in ordine al presente Manuale Operativo dovranno essere rivolte all’indirizzo di seguito indicato:

Regione Toscana

Settore ‘Ufficio per la transizione al digitale. Infrastrutture e tecnologie per lo sviluppo della società dell’informazione’

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi

Via di Novoli 26

Firenze

Telefono: (055) ...4383373....

Fax: (055) ... 4383256

Indirizzo e-mail: laura.castellani@regione.toscana.it

Indirizzo web: <http://www.regione.toscana.it/cartasanitaria>

Pec: regionetoscana@postacert.toscana.it

4.5 Tutela dei dati personali

Le informazioni relative al titolare della CNS di cui l'Ente emittitore viene in possesso nell'esercizio delle sue attività sono da considerarsi, salvo espresso consenso, riservate e non pubblicabili, con l'eccezione di quelle esplicitamente destinate ad uso pubblico (es. chiave pubblica, certificato, date di revoca del certificato).

In particolare i dati personali vengono trattati dall'Ente emittitore in conformità con ex art. 13 Regolamento UE n. 679/2016 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati"

Si veda il documento TS-CNS Informativa Privacy [1].

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

5. Ruoli previsti

5.1 Ente emittitore

L'Ente emittitore è la Regione Toscana, che è responsabile della sicurezza del circuito di emissione e rilascio della carta e della corretta gestione del ciclo di vita della carta stessa. La responsabilità di alcune delle attività può essere delegata dall'Ente emittitore a terzi, ma l'Ente emittitore rimane comunque responsabile del ciclo di vita della carta nel suo complesso.

5.2 Produttore e certificatore

Il produttore, che è l'azienda che provvede alla fornitura delle carte a microprocessore con un chip compatibile con quello previsto dalla CNS, predispone opportunamente gli spazi dedicati alla firma digitale e applica al supporto fisico l'artwork e gli elementi costanti.

Il certificatore o *Certification Authority* è il soggetto che presta servizi di certificazione delle informazioni necessarie per l'autenticazione o per la verifica delle firme elettroniche.

Le *Certification Authority* che emettono le TS-CNS per Regione Toscana sono:

CN=Regione Toscana - CA Cittadini, OU=Servizi di Certificazione,

O=ArubaPEC S.p.A., C=IT

CN=Regione Toscana - CA Cittadini, OU=Servizi di Certificazione,

O=Actalis S.p.A., C=IT

CN=Regione Toscana - CA Cittadini, OU=Servizi di Certificazione,

O=Postecom S.p.A., C=IT

Per approfondimenti sulla **normativa** della CNS si consultino le pagine web di **DigitPA** [<http://www.digitpa.gov.it/carta-nazionale-dei-servizi>](http://www.digitpa.gov.it/carta-nazionale-dei-servizi).

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

5.3 Sportello di attivazione

Per la gestione del ciclo di vita delle TS-CNS l'Ente emittitore si avvale anche di Enti delegati che gestiscono gli sportelli fisici di attivazione:

- Aziende sanitarie della Regione Toscana
- Farmacie
- Altri soggetti esplicitamente autorizzati da Regione Toscana

L'elenco degli Enti autorizzati e degli sportelli di attivazione è pubblicato all'indirizzo <http://www.regione.toscana.it/cartasanitaria> ed è mantenuto aggiornato dalla Regione Toscana.

5.4 Titolare

Il titolare della carta è l'utente utilizzatore della stessa come strumento di identificazione in rete e di sottoscrizione dei documenti informatici.

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

6. Obblighi e responsabilità

6.1 Obblighi del titolare

Il titolare della TS-CNS ha l'obbligo e la responsabilità di:

- fornire all'Ente emittitore o struttura delegata informazioni esatte e veritiere in fase di rilascio dei codici di sicurezza;
- controllare la correttezza dei dati riportati sulla TS-CNS;
- custodire con la massima diligenza i codici riservati ricevuti al fine di preservarne la riservatezza;
- conservare con la massima diligenza la TS-CNS contenente le proprie chiavi private;
- conservare le informazioni di abilitazione all'uso delle chiavi private (PIN) in luogo diverso da quello in cui è conservata la TS-CNS;
- conservare il codice di sblocco (PUK) con la massima diligenza in luogo sicuro e diverso da quello in cui è conservata la TS-CNS;
- richiedere immediatamente la revoca delle certificazioni relative alle chiavi contenute nella TS-CNS nei casi previsti al par. 8.7.1.

6.2 Responsabilità

6.2.1 Responsabilità dell'Ente emittitore

L'Ente emittitore è responsabile

- della correttezza dei dati identificativi memorizzati nella carta e nel certificato di autenticazione (responsabilità delegata all'Agenzia delle Entrate);
- della correttezza del codice fiscale memorizzato nella carta e riportato nel certificato di autenticazione (responsabilità delegata all'Agenzia delle Entrate);

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

- della sicurezza delle fasi di produzione, inizializzazione, distribuzione (responsabilità delegate all'Agenzia delle Entrate), attivazione (responsabilità delegate agli Sportelli di attivazione);

6.2.2 Responsabilità del produttore

Il produttore deve garantire la sicurezza del circuito di produzione rispettando le normative vigenti.

6.2.3 Responsabilità del certificatore

Il certificatore è responsabile della generazione del certificato di autenticazione. Le informazioni anagrafiche trasmesse al certificatore dall'Agenzia delle Entrate, congiuntamente con le chiavi pubbliche generate in fase di personalizzazione, sono utilizzate dal certificatore per generare i certificati secondo la norma relative specifiche tecniche (specifiche disponibili presso il sito di DigitPa).

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

7. Amministrazione del manuale operativo

7.1 Procedure per l'aggiornamento

Questo documento potrà essere variato per esigenze tecniche o per modifiche alle procedure descritte.

Eventuali errori, imprecisioni o suggerimenti possono essere segnalati al contatto per gli utenti indicato al punto successivo.

Modifiche minori comportano l'incremento del sottonumero di versione del documento, mentre variazioni con un impatto significativo sugli utenti (come ad esempio modifiche rilevanti alle procedure operative) comportano l'incremento del numero di versione del documento. In ogni caso il manuale sarà prontamente pubblicato e reso disponibile secondo le modalità previste.

7.2 Responsabile dell'approvazione

Questo Manuale Operativo viene approvato con decreto .da Ing. Laura Castellani in qualità di dirigente del settore " Ufficio per la transizione al digitale. Infrastrutture e tecnologie per lo sviluppo della società dell'informazione."

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

8. Identificazione del titolare

Questo capitolo descrive le procedure usate per:

- l'identificazione de visu del titolare al momento della richiesta di rilascio dei codici segreti della TS-CNS o di richiesta di rinnovo o revoca di certificati;

8.1 Identificazione de visu del titolare

L'Ente emittitore, direttamente o tramite un soggetto delegato operatore presso lo sportello di attivazione come indicato al punto 5.3, verifica con certezza l'identità del Richiedente prima di procedere al rilascio dei codici segreti della TS-CNS.

8.1.1 Soggetti abilitati ad effettuare l'identificazione

L'identità del Richiedente può essere accertata da uno dei soggetti di seguito indicati:

- l'Ente emittitore, anche tramite suoi incaricati;
- l'Ente gestore degli sportelli di attivazione, anche tramite suoi incaricati.

8.1.2 Procedure per l'identificazione

L'identificazione è effettuata da uno dei soggetti incaricati dall'Amministrazione ed è richiesta la presenza fisica del titolare.

Il soggetto che effettua l'identificazione ne verifica l'identità tramite il riscontro con uno dei seguenti documenti, valido e non scaduto, secondo quanto previsto dall'art. 35 del DPR 28 Dicembre 2000, n. 445:

- carta d'identità;
- passaporto;
- patente di guida;

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

- patente nautica;
- libretto di pensione;
- patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici;
- porto d'armi.

Sono ammesse ulteriori tessere di riconoscimento oltre a quelle indicate, purché munite di fotografia e di timbro, rilasciate da un'Amministrazione dello Stato.

Qualora l'interessato sia in possesso di un documento di identità o di riconoscimento non in corso di validità, gli stati, le qualità personali e i fatti in esso contenuti possono essere comprovati mediante esibizione dello stesso, purché l'interessato dichiari, in calce alla fotocopia del documento, che i dati contenuti nel documento non hanno subito variazioni dalla data del rilascio, come previsto comma 3 art.45 DPR45/2000.

L'operatore di sportello inserisce sul CMS i dati necessari:

- codice fiscale
- Codice TEAM della Carta
- Data Scadenza della carta

8.2 Identificazione del titolare tramite call center

L'identificazione del titolare tramite call center avviene mediante codice fiscale e codice CIP consegnato al titolare in occasione della consegna dei codici PIN/PUK

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

8.3 Casi particolari

8.3.1 Minore, curatore

In caso di TS-CNS intestata a un minore o ad una persona sottoposta a tutela l'identificazione verrà effettuata nei confronti del delegato (genitore, tutore, curatore) che dovrà presentarsi allo sportello con un proprio documento di identità valido e carta da attivare. La presenza allo sportello del minore o tutelato non è necessaria. Al delegato verrà richiesto di firmare una dichiarazione di autocertificazione della potestà.

8.3.2 Persona con impedimento per motivi di salute

In caso di TS-CNS intestata a persona impossibilitata a presentarsi allo sportello a causa di un impedimento di carattere sanitario, l'identificazione verrà effettuata nei confronti di un delegato , che dovrà presentarsi allo sportello con un proprio documento di identità valido , Modello di delega TS-CNS [2] compilato e firmato dal delegante e copia di un documento di riconoscimento del titolare della carta. Il delegato dovrà consegnare la delega del soggetto titolare della TS-CNS e la carta del delegante

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

9. Operatività

Questo capitolo descrive le operazioni relative all'emissione, attivazione e revoca dei certificati contenuti a bordo della TS-CNS.

9.1 Emissione e spedizione delle TS-CNS ai titolari

Tutte le attività del processo di emissione delle TS-CNS sono sotto la responsabilità dell'Agenzia delle Entrate, che ha appaltato tali attività tramite SOGEI.

9.1.1 Registrazione dei dati dei titolari

Ai fini dell'emissione del certificato CNS i dati dei titolari vengono trasmessi da SOGEI al Certificatore col formato descritto nel documento *Formati di interscambio dei flussi informativi con i Card Management System delle Regioni/Province Autonome* consultabile all'indirizzo <http://www.sistemats.it>.

9.1.2 Generazione del certificato di autenticazione

L'attività di generazione del certificato di autenticazione standard CNS viene svolta dai certificatori secondo quanto previsto dalle norme indicate al punto 3.

9.1.3 Validità dei certificati

Il certificato di autenticazione contenuto nella TS-CNS ha una validità pari alla validità della TS-CNS, cioè di sei anni ad esclusione del caso in cui la tessera sanitaria abbia una validità inferiore.

9.1.4 Richiesta codici segreti

All'atto della spedizione al titolare la TS-CNS è immediatamente utilizzabile come tessera sanitaria, TEAM e tesserino di codice fiscale. Il certificato di autenticazione a bordo della TS-

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

CNS è rilasciato in stato attivo. La funzionalità CNS della TS-CNS può essere utilizzata solo richiedendo i codici segreti presso gli sportelli di attivazione.

Allo sportello verrà consegnata al titolare una prima parte dei codici PIN PUK e CIP e la seconda parte verrà spedita ad un indirizzo e-mail fornito dal titolare della TS-CNS o attraverso SMS ad un numero di cellulare sempre fornito dal titolare della carta.

9.1.5 Documentazione necessaria

L'identificazione verrà effettuata presso gli sportelli di attivazione come descritto al par. 8.1 , che riporta anche la documentazione necessaria nel caso standard e nei casi particolari. In ogni caso dovrà essere esibita allo sportello di attivazione la TS-CNS per cui vengono richiesti i codici segreti.

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

10. Procedure

10.1 Attivazione standard della Carta

Di seguito la procedura di attivazione della Carta e di creazione del fascicolo sanitario elettronico che potrà essere effettuata in uno qualsiasi degli sportelli predisposti sul territorio Regionale:

1. L'operatore invita il cittadino a leggere l'informativa affissa per l'attivazione della CNS
2. L'operatore si collega al portale www.sistemats.it e si autentica. Il sistema mostrerà tra le voci la funzione 'Card Management System' .
3. L'operatore si fa consegnare un documento di identità dal cittadino e verifica l'identità del titolare, quindi confronta i dati del documento di identità con il nominativo riportato sulla TS-CNS. Se la verifica ha esito negativo la procedura termina;
4. L'operatore inserisce i dati della TS-CNS da attivare (CF, Codice TEAM, Data Scadenza);
5. L'operatore effettua una seconda verifica dell'identità del cittadino confrontando i dati del documento di identità con i dati esposti a video da parte del CMS; nel caso in cui i dati non coincidano l'operatore invita il cittadino a recarsi presso lo sportello competente/Scelta e Revoca per analizzare e sanare l'errore;
6. L'operatore avvia la procedura di attivazione scegliendo la tipologia di attivazione: "diretta" o "su delega"
7. In caso di "delega" l'operatore inserisce gli estremi del delegato (Nominativo e CF);
8. L'operatore inserisce sul CMS i dati relativi al documento di identità della persona che si è presentata (del diretto interessato o del delegato);

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

9. L'operatore domanda al cittadino la modalità di consegna della seconda parte del PIN e del PUK (tramite e-mail o sms). Inserisce tale scelta sul CMS;
10. L'operatore, se non in presenza del diretto interessato stampa la dichiarazione sostitutiva (3), la fa firmare al delegato e la conserva. Seleziona il flag relativo al trattamento dei dati e preme 'esegui' e poi 'conferma' se i dati sono corretti oppure 'modifica' in caso contrario. Appare a schermo l'esito dell'operazione

La procedura di attivazione della TS-CNS è terminata ma è prevista la richiesta del consenso al fascicolo sanitario Elettronico come da delibera DL 179/2012 e DPCM 178/2014
11. L'operatore chiede al cittadino se vuole dare il consenso al proprio fascicolo sanitario (FSE), e ne chiede verbalmente il consenso. In caso positivo, attraverso il CMS l'operatore registra il consenso e il sistema registra l'operazione svolta.
12. L'operatore consegna al cittadino: il documento di riconoscimento, la tessera sanitaria e la stampa riepilogativa della operazione appena effettuata comprensiva della prima parte del PIN e del PUK. La seconda parte sarà consegnata, come da richiesta del cittadino, o tramite mail o tramite SMS;
13. L'operatore conferma, dopo aver controllato i dati riepilogativi, cliccando sul tasto finale di "conferma".

10.2 Attivazione della carta per i Minori (potestà parentale), maggiorenni sottoposti a tutela (tutore/curatore)

Nel caso in cui il titolare della carta sia un minore o un maggiorenne sottoposto a tutela, l'operazione di Attivazione potrà avvenire sia in presenza o in assenza del minore o del maggiorenne sottoposto a tutela. Il Genitore, il Tutore o il Curatore da ora in poi, in questa sezione, sarà identificato come "cittadino".

La procedura di attivazione della Carta di seguito descritta che potrà essere effettuata in uno qualsiasi degli sportelli predisposti sul territorio Regionale:

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

1. L'operatore invita il cittadino a leggere l'informativa affissa per l'attivazione della CNS;
2. L'operatore si autentica sul CMS attraverso la propria carta ed accede alle pagine web di attivazione della carta (url : "www.sistemats.it"; sezione "Area Riservata"; menu "Card Management System"; barra menu "Attivazione");
3. L'operatore richiede un documento cittadino, effettua la verifica dell'identità;
4. L'operatore inserisce i dati della TS-CNS da attivare (CF, Codice TEAM, Data Scadenza);
5. L'operatore inserisce il nome, cognome e CF del cittadino;
6. L'operatore inserisce sul CMS i dati relativi al documento del cittadino;
7. L'operatore domanda al cittadino la modalità di consegna della seconda parte del PIN e del PUK (tramite e-mail o sms). Inserisce tale scelta sul CMS;
8. L'operatore stampa la "dichiarazione sostitutiva" precompilata con la quale il cittadino dichiara la "potestà parentale" o la "tutela", la fa firmare al genitore o tutore/curatore e conserva il documento;

Da questo momento l'operatore segue la procedura "Attivazione standard della Carta" a partire dal punto 11.

10.3 Attivazione della carta su delega per motivi di salute

Nel caso in cui il titolare della carta sia persona impossibilitata a presentarsi allo sportello per motivi di salute, l'operazione di Attivazione potrà avvenire per delega.

La procedura di attivazione della Carta di seguito descritta che potrà essere effettuata in uno qualsiasi degli sportelli predisposti sul territorio Regionale:

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

9. L'operatore invita il delegato a leggere l'informativa affissa per l'attivazione della CNS;
10. L'operatore si autentica sul CMS attraverso la propria carta ed accede alle pagine web di attivazione della carta (url : "www.sistemats.it"; sezione "Area Riservata"; menu "Card Management System"; barra menu "Attivazione");
11. L'operatore richiede un documento al delegato ed effettua la verifica dell'identità;
12. L'operatore richiede Modello di delega TS-CNS compilata e firmata dal delegante e accompagnata da copia del documento di identità del delegante
13. L'operatore inserisce i dati della TS-CNS da attivare (CF, Codice TEAM, Data Scadenza);
14. L'operatore inserisce il nome, cognome e CF del delegato;
15. L'operatore inserisce sul CMS i dati relativi al documento del delegato;
16. L'operatore domanda al cittadino la modalità di consegna della seconda parte del PIN e del PUK (tramite e-mail o sms). Inserisce tale scelta sul CMS;

Da questo momento l'operatore segue la procedura "Attivazione standard della Carta" a partire dal punto 11.

10.4 Creazione del fascicolo sanitario elettronico (rilascio consensi)

Tale operazione è anche compresa all'interno del processo di attivazione carta.

Di seguito il flusso da seguire nel caso in cui un cittadino richieda di rilasciare i 3 consensi relativi al Fascicolo Sanitario Elettronico in una fase successiva all'attivazione della carta. L'operazione potrà essere effettuata in uno qualsiasi degli sportelli predisposti sul territorio Regionale:

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

1. L'operatore invita il cittadino a leggere l'informativa affissa per l'attivazione della TS-CNS;
2. L'operatore si autentica sul CMS attraverso la propria carta ed accede alle pagine web di attivazione FSE (url: "www.sistemats.it"; sezione "Area Riservata"; menu "Card Management System"; barra menu "Consensi FSE");
3. L'operatore si fa consegnare un documento di identità dal cittadino e verifica l'identità del titolare, quindi confronta i dati del documento di identità con il nominativo riportato sulla TS-CNS. Se la verifica ha esito negativo la procedura termina;
4. L'operatore inserisce i dati della TS-CNS da attivare (CF, Codice TEAM, Data Scadenza);
5. L'operatore effettua una seconda verifica dell'identità del cittadino confrontando i dati del documento di identità con i dati esposti a video da parte del CMS; nel caso in cui i dati non coincidano l'operatore invita il cittadino a recarsi presso lo sportello competente/Scelta e Revoca per analizzare e sanare l'errore;
6. L'operatore registra il consenso espresso dal cittadino e consegna al cittadino la stampa riepilogativa delle operazioni svolte.

10.5 Riemissione carta (solo presso sportelli aziendali abilitati)

In caso di furto, smarrimento o deterioramento della TS-CNS è possibile richiedere un duplicato on-line, senza doversi recare alla Asl di appartenenza o ad un ufficio dell'Agenda delle Entrate. Per i dettagli consultare la pagina www.sistemats.it nella sezione 'Chiedi il duplicato della Tessera'.

10.6 Recupero del codice PIN/PUK

Il titolare della TS-CNS ha la possibilità di richiedere allo sportello la ristampare dei codici PIN/PUK

Di seguito il flusso da seguire in caso di richiesta ristampa PIN/PUK :

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

1. L'operatore si autentica sul CMS attraverso la propria carta ed accede alle pagine web di ristampa PIN/PUK (url: "www.sistemats.it"; sezione "Area Riservata"; menu "Card Management System"; barra menu "Ristampa pin/puk");
2. L'operatore richiede un documento al cittadino ed effettua la verifica dell'identità;
3. L'operatore si fa consegnare un documento di identità dal cittadino e verifica l'identità del titolare, quindi confronta i dati del documento di identità con il nominativo riportato sulla CSE. Se la verifica ha esito negativo la procedura termina;
4. L'operatore inserisce i dati della TS-CNS da attivare (CF, Codice TEAM, Data Scadenza);
5. L'operatore effettua una seconda verifica dell'identità del cittadino confrontando i dati del documento di identità con i dati esposti a video da parte del CMS. Nel caso in cui i dati non coincidano l'operatore invita il cittadino a recarsi presso lo sportello competente Scelta e Revoca per analizzare e sanare l'errore;
6. L'operatore esegue la ristampa del PIN/PUK o in maniera "Diretta", se il richiedente è l'intestatario della CNS, o tramite Delega, se il richiedente è il delegato inserendo i dati del delegato.

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

10.7 Revoca di un certificato

La revoca consiste nel blocco definitivo della carta, che rende inutilizzabili i certificati presenti sulla carta e la funzionalità CNS della tessera sanitaria, che conserva solamente le sue funzionalità "a vista". La revoca quindi viene fatta contestualmente alla richiesta di riemissione di una nuova TS-CNS, nel caso lo sportello sia abilitato alla riemissione. In caso contrario lo sportello si limita all'operazione di revoca. In caso di furto o smarrimento è possibile indicare al cittadino di andare direttamente all'ufficio dell'Azienda Sanitaria preposti al rilascio delle TS-CNS.

Di seguito il flusso da seguire in caso di revoca di un certificato:

1. L'operatore si autentica sul CMS attraverso la propria carta ed accede alle pagine web di ristampa PIN/PUK (url : "www.sistemats.it"; sezione "Area Riservata"; menu "Card Management System"; barra menu 'Revoca');
2. Inserire il codice TEAM posto sul retro della TS-CNS e selezionare verifica;
3. verificare i dati della TS-CNS che sono evidenziati;
4. selezionare se la richiesta di revoca è presentata dal diretto interessato o da un delegato (potestà parentale/tutore/curatore);
5. inserire i dati richiesti: dati delegato se presente;
6. inserire il motivo della richiesta ed il codice CIP rilasciato al cittadino al momento dell'attivazione e selezionare 'verifica CIP'
7. cliccare su conferma sulla successiva form di resoconto e a schermo appare l'esito dell'operazione.

10.7.1 Revoca su iniziativa dell'Ente Emittitore

L'Ente emittitore richiede la revoca in caso di errori nei dati anagrafici riportati sulla TS-CNS.

Regione Toscana	TS-CNS Manuale Operativo Ente Emittitore
------------------------	---

I documenti citati nel presente documento sono pubblicati sul sito

<http://www.regione.toscana.it/cartasanitaria>

[1] TS-CNS Informativa Privacy

[2] Modello di delega TS-CNS

[3] Dichiarazione sostitutiva