

A Ufficio del Direttore dell' Agenzia  
Settore Comunicazione  
Divisioni e Direzioni Centrali  
Direzioni Regionali  
Direzioni provinciali di  
Bolzano e Trento

***OGGETTO: Interrogazioni a Serpico – Estensione a tutte le strutture dell'inserimento della motivazione dell'accesso alla banca dati – Istruzioni operative e assegnazione del profilo di esenzione***

Nell'ambito del percorso di rafforzamento della tutela delle informazioni contenute nei sistemi informatici dell'Agenzia, in particolare nell'Anagrafe tributaria, a partire dal mese di agosto dello scorso anno è stata sperimentata presso alcune Direzioni Regionali, Direzioni Provinciali e a seguire presso le strutture Centrali, una specifica funzionalità per la quale il sistema Serpico, dopo che l'operatore ha effettuato l'autenticazione, presenta una maschera in cui indicare le motivazioni di servizio che richiedono l'accesso alla banca dati. In caso tale informazione non venisse indicata, Serpico non consente di effettuare alcuna interrogazione.

Questa misura rappresenta un ulteriore importante presidio di prevenzione e sicurezza che si aggiunge agli altri, via via adottati nel tempo, per contrastare gli accessi e gli utilizzi indebiti dei sistemi informatici. In tale contesto, l'implementazione rappresenta anche una importante forma di tutela per il personale dell'Agenzia, considerate le responsabilità disciplinari e penali che possono derivare dall'accesso abusivo ai sistemi informatici.

**Tanto premesso, si comunica che a partire dal prossimo 24 marzo p.v. tale funzionalità verrà estesa a tutte le strutture ed a tutti gli operatori**

**dell’Agenzia che dovranno, pertanto, indicare le motivazioni di servizio che richiedono l’accesso alla banca dati Serpico.**

Di seguito è riportata una descrizione sintetica della nuova modalità operativa di accesso a Serpico, rimandando all’Allegato 1 “*Istruzioni operative per compilazione campo motivazione e maschere interfaccia Serpico*”. per ulteriori dettagli.

Nelle lavorazioni assegnate ai dipendenti possono verificarsi possibili due casi:

- 1) l’operatore sta svolgendo una interrogazione relativa ad una lavorazione censita in *Arcipelago dei Servizi Documentali* con un numero di protocollo a lui visibile secondo le regole previste dal sistema documentale stesso (si veda l’Allegato 1, maschera 1).

In tal caso, l’operatore, deve compilare nella maschera mostrata in Serpico un apposito campo denominato “*Protocollo*” inserendo i parametri identificativi dello stesso. I valori inseriti sono riscontrati automaticamente dal sistema documentale *Arcipelago*, sia in termini di esistenza del numero di protocollo inserito che di visibilità per l’operatore, e in base all’esito della verifica è consentita o negata l’interrogazione in Serpico.

- 2) la lavorazione per la quale è necessario che l’operatore utilizzi Serpico, comunque rientrante nelle lavorazioni allo stesso assegnate, non è riferibile ad una pratica censita con un numero di protocollo.

In tal caso alla modalità di accesso sopra descritta viene affiancata una alternativa che obbliga l’operatore ad inserire la motivazione dell’accesso, selezionando anzitutto una voce da un menu a tendina relativa all’*Area processi* in cui ricade l’attività svolta, quindi selezionando in un secondo menu a tendina la *Fonte di innesco*, ossia il riferimento alla tipologia di trattazione in corso che richiede l’accesso e

quindi compilando un apposito campo con un testo che riporti il dettaglio della trattazione in corso (si veda l'Allegato 1, maschera 2).

È presente anche una motivazione residua “*Altro*”, presente per ciascuna Area, che, preme sottolineare, può tuttavia essere utilizzata solo nella **impossibilità** di indicare un numero di protocollo *Arcipelago* o una delle altre motivazioni proposte che identifichi una lavorazione in corso. In ogni caso, la motivazione utilizzata deve specificare la fonte di innesco dell'interrogazione (ad esempio: “*e-mail da ... del ...*”).

Dopo la compilazione dei suddetti campi, a seguito del riscontro positivo delle verifiche effettuate dal sistema, sarà possibile proseguire con l'esecuzione di tutte le consultazioni che rientrano nell'ambito della medesima lavorazione.

Nel caso in cui l'operatore debba effettuare delle ulteriori interrogazioni a Serpico riferite ad una diversa lavorazione, **non sarà necessario effettuare il logout** e riaccreditarsi alla banca dati per una nuova sessione di lavoro, ma è prevista un'apposita funzione che consente di ritornare alla maschera relativa alla indicazione della motivazione dell'accesso. A tale funzione si accede passando con il mouse sul collegamento “*Identificativo di lavorazione*” posto ad inizio pagina alla destra del logo “*Agenzia Entrate*” e cliccando sul pulsante “*Aggiorna*” che verrà mostrato (si veda l'Allegato 1, maschera 3).

Al fine di consentire le trattazioni mediante specifici software (quali TCER, UNIVERSA, EQUADRO, AGISCO<sup>1</sup>), è reso disponibile fin da ora in SIGA un nuovo profilo denominato **SerPICO - "Esenzione Identificativo lavorazione"**, contenuto nel raggruppamento **SerPICO - "Inserimento Pratica Lavorata"**. Tramite questo profilo è possibile rimuovere, per il singolo operatore a cui è attribuito, la funzionalità di inserimento dell'identificativo di lavorazione che pertanto non dovrà più procedere come precedentemente esposto.

---

<sup>1</sup> L'elenco delle applicazioni non compatibili con il campo motivazione potrebbe variare nel corso del tempo, con la progressiva dismissione o modifica per renderle compatibili.

L'attribuzione del profilo di esenzione, va subito evidenziato, deve rivestire carattere di **eccezionalità e temporaneità** legata all'indispensabilità, per il singolo operatore, di utilizzare i software citati ed è attribuito sotto la responsabilità del direttore apicale della struttura, come più avanti individuato.

A tal fine, si anticipa che la Divisione Risorse ha chiesto alle Divisioni e le Direzioni Centrali di avviare le attività per la dismissione dei software sopra citati a vantaggio di soluzioni informatiche che consentano l'inserimento delle motivazioni delle interrogazioni, al fine di ridurre ulteriormente il rischio associato.

Il profilo di esenzione può essere assegnato seguendo uno specifico iter autorizzativo in SIGA che prevede come richiedente il responsabile dell'operatore ma come autorizzatore unicamente il Responsabile della Struttura<sup>2</sup> di appartenenza dell'operatore da abilitare.

Inoltre, per il corretto rilascio dell'abilitazione è necessario specificare obbligatoriamente in SIGA:

- la data di scadenza, oltre la quale il profilo di esenzione sarà automaticamente rimosso da sistema;
- il motivo per il quale viene richiesta l'esenzione<sup>3</sup>.

Allo scopo di garantire la continuità operativa degli operatori, si invitano i Responsabili a verificare le trattazioni assegnate al proprio personale e, nel caso utilizzino le applicazioni precedentemente indicate e non vi siano alternative, ad assegnare sin d'ora il profilo di esenzione, ricordando che la nuova configurazione sarà attiva a partire dal 24 marzo; il profilo di esenzione potrà comunque essere attribuito anche successivamente a tale data.

---

<sup>2</sup> Il Capo Ufficio del Direttore dell'Agenzia, il Capo Settore Comunicazione, il Capo Divisione, il Direttore Centrale, Regionale, Provinciale, il Direttore dell'Ufficio Provinciale Territorio metropolitano, il Direttore del Centro Operativo, il Capo Sezione di Assistenza Multicanale.

<sup>3</sup> La data di scadenza si inserisce in SIGA all'atto della richiesta di abilitazione da parte del richiedente, dopo aver premuto il pulsante "Opzioni avanzate" nella pagina di assegnazione/rimozione delle abilitazioni.

Contestualmente sarà rilasciata anche una versione della piattaforma CRM, utilizzata per le attività di assistenza agli utenti, che sarà in grado, in maniera automatica, di passare in Serpico come identificativo di lavorazione il numero identificativo del *case* (in altre parole, il numero di “ticket” aperto e tracciato sul sistema), riducendo le operazioni manuali a carico dell’operatore (i dettagli operativi sono riportati nell’Allegato 1).

Per eventuali necessità di assistenza o di chiarimenti è possibile fare riferimento alle seguenti strutture:

**per assistenza tecnica:**

- Sogei – tramite il numero verde 800211351 specificando che la richiesta riguarda la funzionalità della motivazione all’accesso del sistema Serpico

**per informazioni tecniche sul tipo di controlli implementati:**

- DC Tecnologie e innovazione – Settore Infrastrutture e sicurezza – Ufficio Sicurezza Informatica, tel. 0650543028 (VOIP 3003028), e-mail [dc.ti.sicurezzainformatica@agenziaentrate.it](mailto:dc.ti.sicurezzainformatica@agenziaentrate.it)

**per assistenza sulla compilazione dei campi:**

- DC Audit – tel. 0650545994 e 0650545119 (VOIP 3005994 e 3005119), e-mail [dc.au.auditcompliance@agenziaentrate.it](mailto:dc.au.auditcompliance@agenziaentrate.it).

Si chiede alle strutture in indirizzo di estendere la presente comunicazione a tutte le strutture coordinate a livello territoriale.

IL VICEDIRETTORE  
CAPO DIVISIONE RISORSE

Antonio Dorrello  
*Firmato digitalmente*

Allegati:

1. Allegato 1 - Istruzioni operative.pdf