



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Il Presidente

AUDIZIONE Pasquale Tridico

**Presidente INPS, 20/04/2020,
Commissione Lavoro, Camera dei Deputati**

PREMESSA

Questa relazione è stata preparata con il necessario supporto, da me richiesto, del Direttore Generale e del Direttore Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione. Riguarda i fatti accaduti il 1° aprile, in relazione al data breach, il ruolo dell'Inps, il contesto in cui l'Istituto ha operato e i provvedimenti che l'Istituto è chiamato a implementare nell'emergenza Covid 19.

Rispetto al contesto generato dai provvedimenti Covid 19, l'Istituto ha agito con molta generosità, nonostante le difficoltà ha deciso che doveva fare di tutto per rispondere alle esigenze del Paese. Dopo il disservizio creato il giorno 1 Aprile, spiegato in dettaglio in questa relazione, disservizio del quale il Presidente dell'Istituto chiede scusa pubblicamente, lo ha già fatto, e lo rinnova davanti al Parlamento, l'Istituto ha risposto il 2 Aprile, il 3 Aprile e i giorni seguenti con una efficienza encomiabile, recuperando quello che non si era fatto il 1, raccogliendo oltre 4 milioni di domande in pochi giorni, per quasi 9 milioni di beneficiari, rispettando la data del 15 aprile, entro la quale la maggior parte delle prestazioni Covid sono state pagate, e pagherà entro la fine di aprile la maggior parte delle prestazioni legate alla cassa integrazione, sapendo che questa misura, proprio per come è costruita, ha bisogno in genere di circa 2-3 mesi per la liquidazione.

L'Istituto, il più grande ente sociale e previdenziale d'Europa, ha bisogno di un rilancio, soprattutto nella gestione dell'Informatica e nella internalizzazione della stessa, un rilancio sia tecnico che politico, le cui linee strategiche sono state già individuate durante "Gli Stati Generali dell'Inps" il 17 e 18 Febbraio scorso, alla presenza di esperti e ministri intervenuti. Rilancio e potenziamento già pianificato, ma la cui esecuzione è stata interrotta dall'Emergenza Covid. Rilancio che sarà più chiaro alla fine di questa relazione.

L'ISTITUTO, LE CIRCOLARI PREPARATE DOPO IL D.L. 18 DEL 17 MARZO 2020

Con il decreto legge 17 marzo n. 18, è stato affidato all'Istituto il compito di erogare una serie di prestazioni fondamentali ed indispensabili in questo periodo di emergenza

00144 Roma
Via Ciriaco De Mita, 21
Tel: 06 596101
e-mail: inps.presidenza@inps.it
Pec: ufficiosegreteria.presidenza@postacert.inps.gov.it

che hanno richiesto, per poter essere erogate, la necessaria elaborazione e predisposizione di diverse circolari e messaggi operativi nonché di procedure informatiche anche nuove in un brevissimo arco di tempo.

Nel corso di dieci giorni circa, l'Istituto ha concentrato tutta la forza della propria macchina amministrativa ed informatica al fine di rendere nel più breve tempo possibile l'erogazione di tali prestazioni, in aggiunta a quelle ordinariamente erogate che non potevano e non hanno subito alcuna interruzione.

Procedendo nell'ordine, è opportuno, sia pure sinteticamente, evidenziare innanzitutto le principali circolari che è stato necessario elaborare e predisporre per rendere possibile la gestione delle nuove prestazioni.

L'articolo 23 del d.l. 18/2020 ha introdotto un congedo indennizzato per la cura dei figli minori e con disabilità in favore dei genitori lavoratori dipendenti privati, lavoratori iscritti alla Gestione Separata e lavoratori autonomi iscritti all'INPS. Analogo congedo è stato riconosciuto, con l'articolo 25, ai genitori lavoratori dipendenti del settore pubblico. La circolare INPS, prontamente pubblicata in data 25 marzo 2020, n. 45, fornisce le istruzioni operative per la fruizione *del congedo per emergenza COVID-19 e dei permessi retribuito di cui alla legge n. 104/1992 (estesi, questi ultimi, dall'articolo 24 del dl 18/2020)*.

In alternativa al congedo, gli articoli 23 e 25 del predetto decreto-legge riconoscono la facoltà per i genitori di richiedere un bonus per l'acquisto di servizi di baby-sitting nel limite massimo di 600 euro. I potenziali beneficiari di questa misura sono i dipendenti privati, gli iscritti alla Gestione Separata, i lavoratori autonomi, i lavoratori dipendenti del settore sanitario, pubblico e privato accreditato, appartenenti alla categoria dei medici, degli infermieri, dei tecnici di laboratorio biomedico, dei tecnici di radiologia medica, degli operatori sociosanitari nonché il personale del comparto sicurezza, difesa e soccorso pubblico impiegato per le esigenze connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19. La circolare di riferimento è la n.44 del 24 marzo 2020.

La circolare 28 marzo 2020, n.47, invece, illustra le misure a sostegno del reddito previste dal dl n. 18/2020, di seguito elencate, a fronte della sospensione o riduzione dell'attività lavorativa per eventi riconducibili all'emergenza epidemiologica da COVID-19 nonché la gestione dell'iter concessorio relativo alle misure previste dagli articoli 19, 20, 21 e 22 del citato decreto:

- Cassa integrazione salariale ordinaria e assegno ordinario;
- Cassa integrazione ordinaria per le aziende che si trovano in Cassa integrazione straordinaria;
- Assegno ordinario del Fondo di integrazione salariale (FIS);
- Assegno ordinario dei Fondi bilaterali di cui all'articolo 26 del D.lgs n. 148/2015 e Fondi Trentino e Bolzano-Alto Adige;
- Cassa integrazione speciale per gli operai e impiegati a tempo indeterminato dipendenti da imprese agricole
- Cassa integrazione in deroga.

Da ultimo il decreto ha introdotto, tra le altre misure, alcune indennità in favore dei lavoratori le cui attività risentono dell'emergenza epidemiologica dovuta al Covid-19. Ci riferiamo, in particolare, alle indennità da 600 euro di cui agli articoli 27, 28, 29, 30 e 38.

LA PREDISPOSIZIONE DELLE PROCEDURE INFORMATICHE

Ai fini di garantire un rapido adattamento delle procedure informatiche alle novità normative è stato indispensabile approntare e rendere disponibili con altrettanta immediatezza le specifiche amministrative necessarie per lo sviluppo del software (modificate fino all'ultimo momento), a ridosso della data di presentazione delle domande per tre categorie di provvedimenti, del tutto inediti:

- Bonus Baby-sitting
- Indennità 600 euro
- Congedi Covid 19

Prima di analizzare più specificamente gli interventi informatici che si sono resi necessari, è opportuno evidenziare la situazione in cui, anche l'Istituto, in questo delicato momento di emergenza, si trovava e si trova ad operare.

- Lo Smart Working

A seguito dell'emergenza, anche la DCTII ha dovuto rimodulare sia la propria organizzazione del lavoro che quella degli altri dipendenti dell'Istituto, per consentire a tutti di operare in smart working, assicurando nel migliore dei modi i servizi ordinari all'utenza in tutte le sedi d'Italia.

L'intervento ha riguardato circa 30000 utenti, un terzo dei quali sono stati dotati di apparecchiature proprie dell'Istituto; i restanti hanno potuto lavorare in modalità "agile" direttamente con apparecchiature personali. Nell'arco di 2 settimane sono stati potenziati i sistemi di Virtual Device Interface (VDI) e i canali di comunicazione internet; sono state distribuite apparecchiature, realizzate reti VPN, predisposte infrastrutture di collaboration, remotizzate le utenze telefoniche, realizzate piattaforme di call center a livello provinciale per sopperire alla chiusura dei front end fisici. Sono stati configurati e distribuiti circa 7000 notebook. In modo particolare la DCTII, anche per la criticità logistica in cui versava e con la riorganizzazione in corso, ha subito grossi interventi di ricollocazione del personale esterno e di delocalizzazione in smart working di quello interno, con inevitabili ripercussioni soprattutto per quanto concerne gli ambienti di sistema ed infrastrutturali.

Nello stesso periodo si sono verificati 2 casi di positività al virus della Covid-19 nei plessi di Via Civiltà del Lavoro e di viale Ballarin del personale di supporto ai sistemi

IT, che hanno richiesto interventi di sanificazione dei locali e messa in quarantena del personale coinvolto, secondo le prescrizioni imposte dalla normativa vigente.

Di fatto, da metà marzo la Direzione operava con oltre l'85% del personale delocalizzato, una riorganizzazione incompleta e un complesso infrastrutturale depotenziato. Ciò nonostante, procedeva con tutte le attività di analisi previste dal decreto "Cura Italia".

- I contratti in essere

Un'ulteriore criticità operativa emersa durante tale contesto emergenziale è stata determinata anche dalla necessità di intraprendere soluzioni immediate con strumenti contrattuali già nella disponibilità dell'Istituto. In particolare, si evidenzia che, a fine 2019, tutte le Aree applicative dell'Istituto hanno gestito l'avvicendamento delle forniture di sviluppo a seguito dell'espletamento di una importante procedura di Gara Europea ; questo ha comportato il cambiamento di tutti i partner tecnologici di sviluppo, con la conseguente necessità, per i nuovi fornitori, di una delicata presa in carico del sistema, tenuto conto delle elevate complessità e della consistenza del parco applicativo dell'Istituto. Questa situazione ha determinato, di fatto, un rilevante impatto nella manutenzione del software applicativo e, ancor di più, ha influito ulteriormente sulle attività e sui tempi di sviluppo di un nuovo software.

- Gli aspetti tecnici

In tale contesto si è proceduto, da subito, all'allocazione di nuove risorse elaborative per scalare quelle esistenti sia sul front end del portale internet che sugli application server del back end con database dedicati.

I potenziamenti hanno portato al raddoppio della capacità elaborativa dell'infrastruttura e si è dovuto aumentare la connettività internet del 500% rispetto all'inizio dell'anno, anche per far fronte al carico dei dipendenti in smart working e del personale di supporto remotizzato.

Occorre sottolineare che l'infrastruttura tecnologica dell'Istituto è progettata per le attività istituzionali ad elevata capacità computazionale con migliaia di server distribuiti su più datacenter che erogano tutti i servizi istituzionali, compreso il servizio del portale.

Il portale dell'Istituto è progettato per gestire contenuti altamente dinamici tenuto conto dell'elevata complessità dei servizi gestiti. Tale impostazione impone dei compromessi in termini di prestazioni, soprattutto in condizioni critiche come quelle caratterizzate da un elevato numero di accessi. Per tale motivo l'Istituto ha deciso di rendere statica la home page del portale.

L'emergenza ha, tuttavia, reso necessario predisporre gli opportuni correttivi sul front end (CDN).

- Gli attacchi DDOS

Un ulteriore fattore di criticità da tenere in considerazione è stato determinato dai numerosi attacchi DDOS delle ultime settimane al portale dell'Istituto; attacchi con finalità di danneggiamento del sistema informatico che sono stati portati all'attenzione della Procura della Repubblica mediante formale atto di querela in data 3 aprile 2020 e che hanno imposto, tra gli interventi di maggiore urgenza, il blocco degli indirizzi IP provenienti da alcuni Paesi.

Lo scopo di un attacco DDoS (Acronimo di Distributed Denial of Service che è un caso particolare di attacco DoS - denial-of-service) è quello di saturare le risorse (informatiche e di rete) di un sistema informatico. Nell'ambito del networking, dunque, un attacco DoS punta a rendere indisponibile un servizio IT attraverso la saturazione della banda di comunicazione.

Per questo motivo la DCTII ha avviato un'analisi sulle possibili soluzioni tecnologiche percorribili per garantire contestualmente la protezione dei servizi del portale da attacchi DDOS e al tempo stesso assicurare adeguati standard di fruibilità dei servizi con adeguati servizi di caching.

- La soluzione CDN

L'Istituto fino alla gestione dell'emergenza non ha mai avuto la necessità di implementare soluzioni CDN (Content Delivery Network) in quanto la tipologia di servizio erogato e l'architettura dinamica del portale di fatto non hanno reso tecnicamente ed economicamente vantaggioso l'utilizzo di una piattaforma CDN.

Una rete per la distribuzione dei contenuti (CDN) è una piattaforma di server estremamente distribuita per la delivery di contenuti, disseminata in moltissime ubicazioni fisiche e di rete, in modo da poter rispondere direttamente alle richieste degli utenti finali. Questa rete di server è progettata per fungere da intermediario tra il portale dell'Istituto e gli utenti, sgravando i server del primo da richieste ripetute sugli stessi contenuti.

Nonostante lo scarso investimento del passato su queste modalità operative, l'Istituto si è visto costretto ad attivare questa modalità operativa per far fronte contemporaneamente a tutte le richieste dell'utenza oltre quelle ordinarie nonché agli attacchi informatici volti a saturare le risorse informatiche e di rete del sistema, avendo a disposizione poco più di 10 giorni tra l'emanazione del decreto e la data del primo aprile, data individuata da tutti come avvio del servizio.

Nei contratti in essere, l'Istituto ha optato per l'offerta tecnologica di Microsoft che, nell'ambito dei servizi Cloud Azure, propone un servizio di distribuzione dei contenuti basato su propria tecnologia ovvero su tecnologia Akamai, leader del mercato di riferimento.

Microsoft ha messo a disposizione, oltre al servizio in ambiente cloud, anche tutte le risorse professionali indispensabili per configurare l'ambiente target.

LA SCELTA DEL PIN SEMPLIFICATO

La predisposizione degli ambienti tecnologici tuttavia rappresenta solo un aspetto dell'erogazione dei servizi richiesti dal decreto-legge 18/2020; all'indomani della pubblicazione è stata intrapresa l'analisi amministrativa con le Direzioni di prodotto competenti concretizzando in condivisione una serie di requisiti funzionali da realizzare a livello applicativo.

Considerato che le nuove prestazioni introdotte dal decreto-legge presuppongono l'accesso esclusivamente in modalità telematica, attraverso l'utilizzo delle credenziali già in possesso degli utenti, L'Istituto si è trovato a dover fare le seguenti considerazioni:

- molti potenziali beneficiari delle prestazioni avrebbero potuto non essere in possesso di credenziali di accesso (PIN, SPID, CIE, CNS) per non aver mai fruito di servizi INPS;
- sarebbe stato oggettivamente impossibile recarsi presso gli uffici dell'INPS o dei gestori di identità SPID, a causa dalle ordinanze restrittive, per poter ottenere una identità digitale,
- i servizi di recapito postale, necessari per il recapito del PIN a distanza, hanno subito una interruzione.

Sebbene le prestazioni straordinarie COVID-19 siano di fatto essenziali per il sostentamento dei lavoratori e delle proprie famiglie, alle condizioni di cui sopra l'accessibilità alle stesse sarebbe risultata del tutto preclusa ad un numero consistente di aventi diritto.

Al fine di superare tali criticità, l'Istituto ha deciso di consentire, per le domande delle Indennità di cui agli articoli 27, 28, 29, 30 e 38 del decreto-legge n.18/2020, nonché per quelle relative al Bonus Baby Sitting, la possibilità di presentare le domande anche mediante i primi 8 caratteri ricevuti via SMS dopo la richiesta del PIN, con le ordinarie modalità previste.

Dal 18 marzo al 4 aprile sono stati richiesti oltre **1.923.025** nuovi PIN da parte di soggetti che, dunque, nel caso in cui non fossero state predisposte le misure straordinarie in oggetto, non sarebbero stati muniti neppure degli strumenti necessari a poter richiedere le prestazioni.

Come è possibile immaginare, la previsione di modalità semplificate ha comportato la necessità di gestire il profilo autorizzativo attraverso controlli applicativi non perfettamente conformi agli standard di controllo autorizzativo adottati per tutte le altre applicazioni.

LE SINGOLE APPLICAZIONI

Bonus Baby-sitting

L'applicazione per l'acquisizione on-line delle domande per l'ottenimento della prestazione Bonus Baby Sitting di cui al Decreto COVID19, è stata realizzata ex novo poiché tutte le applicazioni già disponibili non erano conformi ai nuovi requisiti formulati per questo tipo di prestazione.

Tra i nuovi requisiti, principalmente, è stata prevista un'istruttoria centralizzata al fine di consentire l'erogazione dei pagamenti in modo rapido e senza il coinvolgimento di attività operative a carico delle sedi territoriali.

I soggetti autorizzati a trasmettere le domande sono stati individuati in patronati (operatori autorizzati e muniti di pin) e cittadini muniti di pin (sia ordinario che dispositivo); tra questi anche coloro i quali dispongono del pin semplificato (anche detto mezzo-pin) di cui alle recenti disposizioni.

La procedura è stata resa operativa nella serata del 31 marzo, e sin dalle prime ore ha registrato l'accesso di un numero copioso di utenti, molti dei quali hanno provveduto sin da subito a presentare domanda, tanto in via definitiva quanto in forma di bozza.

Indennità da 600 euro

In ordine alle domande per la corresponsione delle indennità di cui agli artt. 27, 28, 29, 30 e 38 del d.l. 18/2020, appare opportuno evidenziare che, mentre il d.l. n. 9/2020 prevedeva che le domande per la corresponsione dell'indennità ivi prevista venissero presentate alle Regioni interessate dalla c.d. zona rossa, che avrebbero poi provveduto ad istruire le stesse e ad inviare all'INPS direttamente le liste di richieste autorizzate da pagare, il d.l. n. 18/2020 ha previsto, a valere per l'intero territorio nazionale, che le domande per la corresponsione delle indennità ivi disciplinate venissero presentate direttamente all'INPS. Lo stesso decreto ha inoltre stabilito dei limiti finanziari per ciascuna delle categorie di beneficiari.

La stima della potenziale platea di beneficiari è stata quantificata nella relazione tecnica allegata al decreto-legge 18/2020 in circa 5 milioni di soggetti. La vastità della platea dei potenziali beneficiari, congiuntamente alla previsione dei limiti finanziari per ciascuna delle categorie di soggetti ammessi al beneficio, ha fatto prospettare un accesso massiccio al sito INPS, da parte di milioni di utenti in maniera simultanea.

I tempi di sviluppo delle procedure sono stati, evidentemente, del tutto ridotti.

È stata definita l'iniziale sequenza di pannelli dell'applicazione che prevedeva l'accesso all'anagrafica unica per esporre i dati della residenza.

In data 26 marzo è stato chiesto di prevedere anche la presentazione della domanda per l'utente dotato di "mezzo pin" chiedendo in questo caso delle informazioni aggiuntive.

In data 27 marzo è stato eseguito un primo collaudo funzionale dell'applicazione.

Successivamente si è deciso di eliminare le informazioni aggiuntive perché potevano ingenerare difficoltà per l'utente nella compilazione della domanda.

In data 28 marzo, per semplificare ulteriormente l'acquisizione della domanda, si è valutato di eliminare ogni richiamo all'anagrafica dei sistemi centrali e di utilizzare un database su sistemi distribuiti.

In data 30 marzo è stato eseguito un nuovo collaudo funzionale dell'applicazione.

Ulteriori migliorie e modifiche, necessarie per non sovraccaricare il sistema vista la previsione di un numero massivo di utenti in un ristretto periodo di tempo, sono state infine introdotte prima del rilascio.

Congedi Covid 19

Questa applicazione differisce dalle precedenti in quanto rappresenta una estensione di benefici già esistente per una platea già definita. Per tale motivo non è stato necessario implementare soluzioni ulteriori riguardanti, ad esempio, le credenziali (PIN semplificato o mezzo PIN), né prevedere la reingegnerizzazione su altre piattaforme in quanto la numerosità dei fruitori non destava preoccupazioni di carico.

Inoltre, per ovviare alla concomitanza con l'apertura degli altri due servizi si è provveduto alla pubblicazione sul Portale già a partire dal 29 marzo in quanto i processi di sviluppo e collaudo si sono svolti in tempi rapidi.

In considerazione dell'emergenza, per effettuare in tempi strettissimi tutte le attività, le aree applicative interessate non hanno potuto adottare:

- tutte le specifiche architetture che avrebbero consentito migliori performance già al momento della startup del servizio, privilegiando soluzioni già in essere opportunamente adattate alle funzionalità richieste, pianificando di procedere in corso d'opera al rilascio dei correttivi di compliance architetture;
- gli ordinari collaudi di sicurezza applicativa che l'Istituto effettua su tutte le sue applicazioni e che non è stato possibile effettuare alla luce dei tempi imposti e non negoziabili.

LA MESSA IN ESERCIZIO DEGLI APPLICATIVI

Nel quadro complessivo di tutte le difficoltà sopra descritto, al fine di mitigare l'impatto sulla disponibilità dei servizi che si sarebbe determinato il giorno seguente con l'apertura delle domande di indennità da 600 euro, nella serata del 31 marzo sono state implementate le soluzioni CDN sopra accennate, optando direttamente per la tecnologia

CDN Microsoft; il servizio tuttavia ha presentato da subito criticità proprio nel caching, che è la funzionalità essenziale su cui si faceva affidamento.

Per tale motivo, l'Istituto, con l'aprossimarsi dell'apertura della presentazione delle domande di indennità da 600 euro (mezzanotte del 1° aprile) ha ritenuto opportuno operare un rollback della situazione ripristinando l'accesso diretto al proprio sito.

All'apertura del servizio si è subito presentato un elevatissimo traffico che ha fatto palesare alcuni limiti di performance del portale, successivamente aggravati dal susseguirsi di attacchi DDOS.

Alle ore 9 erano già pervenute oltre 300.000 domande di indennità 600 euro.

A questo punto, in accordo con i tecnici Microsoft, che nel frattempo avevano effettuato troubleshooting con i loro laboratori sulle cause che hanno portato al rollback del giorno precedente, si è optato per riattivare il servizio CDN, questa volta su tecnologia Akamai, anche in considerazione del fatto che il servizio stava degradando a livelli non accettabili.

Gli stessi tecnici del fornitore hanno riconfigurato la soluzione predisponendo il sistema al servizio Akamai che è stato attivato alle ore 10,20 del 1° aprile.

Al momento dell'attivazione si è palesato l'anomalo funzionamento del meccanismo di caching che di fatto ha provocato la replica di alcune schede anagrafiche presenti nel portale www.inps.it, l'unico sottoposto a cache. Le applicazioni, invece, risiedendo su altri domini (serviziweb2.inps.it e servizi2.inps.it) non sottoposti a cache, non hanno risentito del problema di cache dei propri contenuti dinamici.

Non appena sono emersi i primi segnali di un potenziale *data breach*, e, per l'esattezza alle ore 10,30, è stato avviato il rollback della soluzione per tornare all'erogazione dei servizi esclusivamente attraverso il portale dell'Istituto, senza servizio CDN.

Allo stesso tempo, è stato deciso di chiudere completamente il portale internet in quanto le evidenze delle prime ore di apertura del servizio hanno reso indispensabili alcune ottimizzazioni, che erano già in sviluppo, ma che, tuttavia, non erano ancora state adottate in quanto non ancora testate al momento dell'apertura del servizio.

Per tale motivo il servizio è stato riaperto solo dopo 3 ore durante le quali è stata messa in produzione una home page opportunamente 'alleggerita', per consentire un più veloce e diretto accesso alle procedure dei congedi, bonus e indennità, e la nuova versione dell'applicazione dell'Indennità 600 euro contenente sostanziali migliorie in termini prestazionali; contestualmente, sono state adeguate le soglie di allarme delle protezioni antiDDOS sulla base delle prime misurazioni degli attacchi osservati nella mattinata unitamente all'elevato carico delle richieste dell'utenza.

Al fine di consentire un'adeguata segmentazione delle richieste è stato altresì predisposto il contingentamento del traffico proveniente da patronati e cittadini stabilendo che i primi potessero accedere al servizio in via esclusiva dalle ore 8 alle 16, mentre i cittadini potevano accedere nel restante orario.

Alla riapertura del servizio erano tuttavia presenti attacchi DDOS, anche se efficacemente contrastati, ma il sommarsi con l'elevato numero di richieste di tutti i cittadini in attesa della riapertura, ha comunque provocato molti accodamenti; il numero delle domande si è attestato su volumi che fino alle ore 20 non hanno superato le 29000 unità orarie.

A questo punto, considerata l'inefficacia di soluzioni di CDN, si è optato per soluzioni in house per rendere ancora più leggero il flusso e ridurre al minimo la presenza dell'utente sul servizio.

Alle ore 22 è stata rilasciata una ulteriore versione dell'applicativo relativo all'indennità 600 euro.

Dopo il deploy di quest'ultima versione dell'applicazione, essendo anche cessati gli attacchi sulla rete, è stato possibile fin da subito l'acquisizione di un numero assai elevato di domande che attorno alla mezzanotte raggiungevano le 100.000 in un'ora per poi salire ulteriormente a 107.000 alle ore 01:00 del giorno 2 aprile.

Da questo momento, nonostante gli ulteriori attacchi DDOS ricevuti, il servizio è stato erogato con volumi altissimi per tutta la giornata del 2 aprile con punte di quasi 150.000 domande l'ora intorno alle ore 18:00.

Il giorno 2 aprile, a seguito di alcune segnalazioni dei patronati, sono state introdotte ulteriori semplificazioni sull'applicazione relativa alle indennità da 600 euro, quali l'eliminazione dell'obbligo di acquisire preventivamente la delega dell'assistito, ottenendo tale dichiarazione contestualmente alla presentazione della domanda.

Relativamente alla procedura del bonus Baby-Sitting, alle ore 11,30 del 2 aprile, è stato rilevato che alcuni utenti, per una anomalia legata all'interfacciamento della nuova procedura di autenticazione con la profilazione dell'applicazione stessa, hanno potuto consultare le domande trasmesse da altri utenti; si è provveduto immediatamente (ore 12 circa) a bloccare l'applicazione per impedire la violazione di dati.

Da primi accertamenti, sono meno di 100 i beneficiari la cui domanda di Bonus Baby-Sitting è stata visualizzata da terzi non autorizzati.

Dalle 12 alle 16.30 del 2 aprile si è provveduto a sviluppare, testare e collaudare il correttivo per superare l'anomalia.

Relativamente all'applicazione Indennità 600 euro, le segnalazioni più frequenti pervenute dagli utenti sono quelle relative ai casi in cui non è stato possibile scaricare la ricevuta di avvenuta presentazione della domanda. A tal proposito si sta provvedendo all'invio di un avviso di conferma della ricezione domanda e al rilascio di apposito servizio di visualizzazione degli esiti.

Dalla tarda serata del 2 aprile i volumi hanno cominciato a diminuire e nessun accodamento è stato registrato sul sistema.

Al fine di consentire un'adeguata segmentazione delle richieste è stato altresì predisposto il contingentamento del traffico proveniente da patronati e cittadini

stabilendo che i primi potessero accedere al servizio in via esclusiva dalle ore 8 alle 16, mentre i cittadini potevano accedere nel restante orario.

Nella giornata del 3 aprile non vi sono state criticità di carico, l'andamento orario ha ripercorso quello del giorno precedente ma con volumi assai inferiori.

Comunicazione del data breach al Garante per la protezione dei dati personali

Il 3 aprile, sul proprio sito internet, l'Istituto ha informato gli utenti di avere prontamente notificato il *data breach* al Garante per la protezione dei dati personali assicurando che, fin dal momento in cui si è avuta conoscenza della possibilità che vi fosse stata violazione di dati personali, ha assunto tutte le misure atte a porre rimedio alla situazione di rischio, attenuando i possibili effetti negativi a tutela dei diritti e delle libertà delle persone fisiche.

In tale ambito è stata istituita la casella di posta elettronica violazionedatiGDPR@inps.it, utilizzabile dai soggetti i cui dati siano stati interessati dalla violazione, allegando eventuali evidenze documentali.

L'Istituto si sta impegnando a verificare tutte le segnalazioni ricevute e ad adottare ogni ulteriore misura tecnica e organizzativa adeguata di protezione dei dati personali che dovesse rendersi necessaria.

A tal proposito è richiamato il contenuto dell'avviso del Garante <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9304469> in ordine alla necessità che chiunque sia venuto a conoscenza di dati personali altrui non li utilizzi ed eviti di comunicarli a terzi o diffonderli.

A valle delle criticità del 1° aprile sono pervenute all'Istituto molte segnalazioni di utenti che hanno rilevato la persistenza di dati anagrafici di soggetti terzi sulle proprie schermate all'accesso delle procedure dell'Istituto. Come verificato in riferimento all'esperienza di molteplici utenti, tale situazione non è assolutamente ascrivibile alla persistenza delle problematiche descritte, bensì alla persistenza nella cache del browser, sulla postazione dell'utente, delle pagine del portale www.inps.it nella mattinata del 1° aprile, nel breve intervallo in cui il servizio non è riuscito a fronteggiare tutte le difficoltà sopra descritte.

Per tale motivo gli utenti sono stati invitati a svuotare la memoria del browser e a non divulgare eventuali informazioni per non incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Da successivi approfondimenti, il problema del caching non sembra avere una diretta correlazione con l'attacco DDOS, sebbene la concomitanza dello stesso, insieme alle numerosissime richieste da parte degli utenti, abbia costretto l'Istituto ad adottare il servizio CDN, per la gestione dell'emergenza COVID-19, nell'ambito del quale si è generato il disservizio.

Gli attacchi DDOS

Come anticipato precedentemente, nei giorni prima dell'avvio delle procedure per la presentazione delle domande previste dal D.L. 18/2020, il sito internet dell'Istituto, è stato oggetto di numerosi attacchi, di varie tipologie, che l'Istituto ha comunicato prontamente al CNAIPIC e al DIS, fornendo anche tutte le evidenze di dettaglio per i dovuti accertamenti. Si riportano sinteticamente, i vari attacchi registrati:

Periodo	n. attacchi	Tipologia	Picco di traffico	Picco di pacchetti
Dal 21 al 22 marzo	4	UDP flooding, TCP SYN Auth, TCP RST	3,2 Gbps (Gigabit per secondo)	2,8 Mpps (Milioni di pacchetti per secondo)
29 marzo	3	TCP SYN Auth, TCP RST	671,6 Mbps (Megabit per secondo)	2,1 Mpps (Milioni di pacchetti per secondo)
01 aprile	3	UDP flood, TCP SYN Auth, TCP RST, Invalid packet, ICMP flood, HTTP POST volumetrico	Oltre 30 Gbps (Gigabit per secondo)	129,2 Mpps (Milioni di pacchetti per secondo)
02 aprile	2	UDP flood, TCP SYN Auth, TCP RST, Invalid packet, HTTP POST volumetrico	10,8 Gbps (Gigabit per secondo)	125,3 Mpps (Milioni di pacchetti per secondo)
03 aprile	1	HTTP POST volumetrico	1,3 Gbps (Gigabit per secondo)	
04 aprile	1	HTTP POST volumetrico	1,2 Gbps (Gigabit per secondo)	

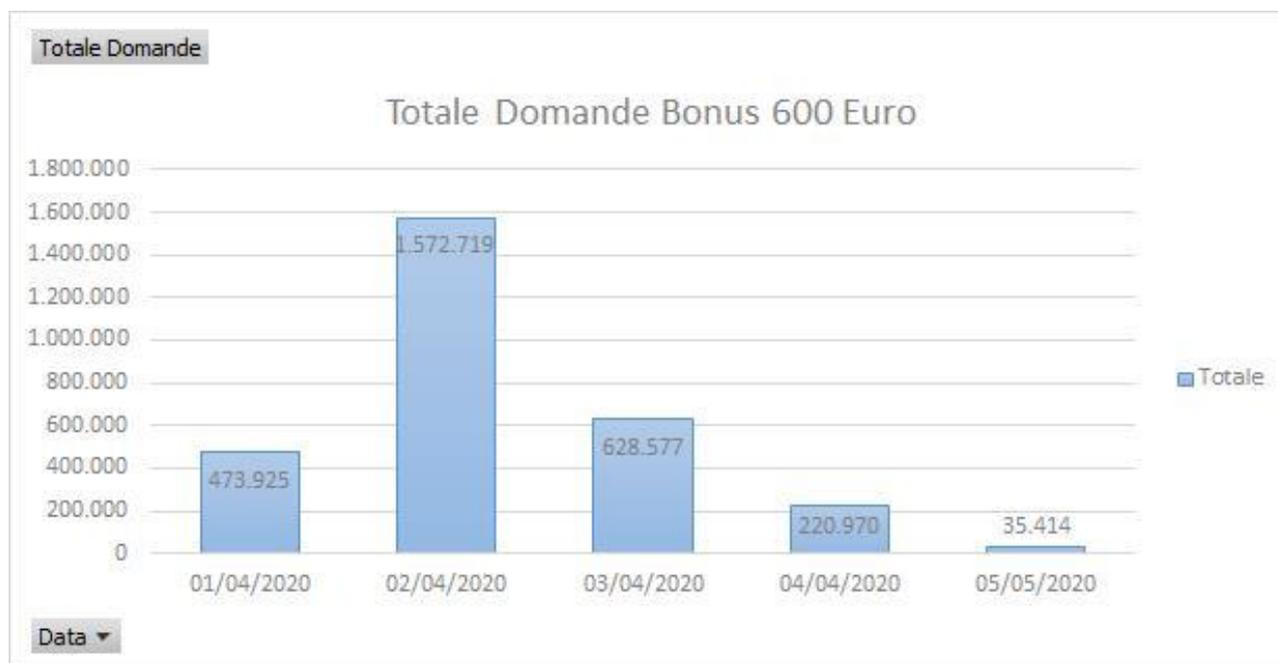
Nonostante la numerosità e la portata degli attacchi subiti e le gravi difficoltà conseguenti, anche negli ultimi giorni, l'Istituto è riuscito efficacemente a garantire la presentazione delle domande delle prestazioni e in particolare quelle per le indennità da 600 euro, che hanno raggiunto quasi il numero di 3 milioni in pochi giorni.

I NUMERI DELLE DOMANDE

Di seguito si riporta il dettaglio delle domande pervenute per le indennità da 600 euro nei primi 6 giorni:

Data	Totale Domande
01/04/2020	473.925
02/04/2020	1.572.719
03/04/2020	628.577
04/04/2020	220.970
05/04/2020	89.147

06/04/2020	345.134
06/04/2020	111.343
Totale complessivo al 20 aprile	4.410.820



Dai numeri si evince come l'Istituto, a fronte di una innegabile difficoltà iniziale, abbia provveduto in tempi rapidi a ripristinare il servizio in modo ottimale e tale da consentire la regolare acquisizione delle domande dalla serata del 1° aprile.

Al 20 aprile risultano pervenute:

- **4.410.820** domande per **l'indennità da 600 euro**
Domande accolte: **3.452.050**
- **66.571** domande di **Bonus Baby Sitting**, di cui **44.070** già caricati (52.176 settore privato; 14.395 settore pubblico)
- **208.515** domande **Congedi** di cui il 189.894 già anticipati da aziende, e conguagliati da INPS, e 18.621 pagamento diretto
- **280.263** domande **di Cassa integrazione ordinaria**, per **3.953.150** lavoratori beneficiari;
- **139.633** domande di **Assegno ordinario**, per **2.247.294** lavoratori beneficiari.

Il totale delle prestazioni chieste, in pochi giorni, ha riguardato oltre **5 milioni di domande** per più di **9 milioni di beneficiari**.

Cassa Integrazione

PAGAMENTI	N° Domande	N° Addetti
CONGUAGLIO	109.165	2.813.570
DIRETTI	171.098	1.139.580
Totali :	280.263	3.953.150

Assegno ordinario

TOTALE DOMANDE INVIATE FONDI	139.633
TOTALE BENEFICIARI FONDI	2.247.294

Beneficiari	Tipo Pagamento	tipo causale
1118121	Conguaglio	Covid + Covid Nazionale
1129173	Diretto	Covid + Covid Nazionale
2.247.294	Totale Beneficiari	

Il dato parziale sui flussi parziali pervenuti della cassa integrazione in deroga sono i seguenti (aggiornati al 19/4/2020):

Regione	Domande Decretate Regione	Domande Autorizzate INPS	Domande Pagate	Beneficiari Pagati	Primo invio flusso
LOMBARDIA	37	0	0	0	15/04/2020
EMILIA ROMAGNA	1355	1112	7	18	10/04/2020
VENETO	976	563	6	8	10/04/2020
ABRUZZO	3	0	0	0	14/04/2020
BASILICATA	343	287	101	195	09/04/2020
CALABRIA	320	63	2	4	14/04/2020
CAMPANIA	8393	3421	468	952	09/04/2020

FRIULI VENEZIA GIULIA	249	153	48	99	03/04/2020
LAZIO	25676	3113	187	372	02/04/2020
LIGURIA	1900	711	4	10	14/04/2020
MARCHE	6362	2677	19	33	14/04/2020
MOLISE	20	18	0	0	08/04/2020
PIEMONTE	206	32	6	10	10/04/2020
PUGLIA	1194	843	162	341	08/04/2020
TOSCANA	551	374	25	47	07/04/2020
UMBRIA	338	293	19	26	09/04/2020
VALLE D'AOSTA	218	22	0	0	15/04/2020

Allo stesso tempo, a partire dal 18 marzo l'Istituto ha ricevuto oltre 1,9 milioni di richieste di PIN secondo il seguente prospetto cronologico:



Il personale informatico Inps, nelle ultime settimane, ha operato ventiquattr'ore al giorno, sabati e domeniche compresi, per assicurare l'apertura dei servizi e tutto il

supporto necessario, intervenendo in modo tempestivo e risolutivo nelle criticità riscontrate.

ALCUNI DATI DI CONTESTO: SPENDING REVIEW, SPESE PER SERVIZI INFORMATICI ED ESTERNALIZZAZIONI

Si rende necessario, ai fini di inquadrare nel modo migliore quanto fin qui esposto, dare alcune informazioni di contesto. Tali considerazioni saranno utili, tra l'altro, a sfatare alcuni miti su una presunta inefficienza dell'Istituto.

In primo luogo, va sottolineato come l'Istituto, così come molti altri enti pubblici, sia stato interessato, negli ultimi anni, da una riduzione notevole delle risorse finanziarie a sua disposizione. L'INPS è stato particolarmente interessato dal processo di spending review degli ultimi anni. Riduzioni di spesa così considerevoli hanno inevitabilmente causato un grave pregiudizio all'Istituto e alla sua concreta capacità di rispondere alle esigenze dell'utenza.

La tabella che segue mostra le riduzioni di spesa dell'INPS derivanti da provvedimenti legislativi comportanti il versamento delle relative economie al bilancio dello Stato nel periodo 2012 – 2019. Si è passati da una riduzione di spesa pari a 241,3 milioni di euro nel 2012 ai 715,3 milioni del 2019. Si può notare che il totale cumulato delle riduzioni di spesa che hanno interessato l'Istituto nel corso del periodo considerato ammonta a oltre 5 miliardi di euro.

ANNO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019*
INPS, TOTALI ANNUALI RIDUZIONI DI SPESA	241,3	536,1	621,5	693,9	735,5	740,7	743,1	715,3
INPS, TOTALE CUMULATO 2012-2019(MLN DI EURO) RIDUZIONI DI SPESA 5.027,4								

* Il dato del 2019 è relativo al preconsuntivo.

Nell'ambito di questo processo di spending review, la spesa per l'informatica dell'Istituto non è particolarmente elevata se confrontata con quella di altri Enti, come si può evincere dalla tabella che segue. In rapporto al valore della produzione, anzi, l'INPS spende sensibilmente meno degli enti ivi considerati. In percentuale rispetto a tale valore, infatti, la spesa dell'Istituto in questo settore è pari allo 0,09 per cento (contro

il 2,16 per cento dell'INAIL, il 5,28 di Poste Italiane SpA e il 6,47 per cento dell'Agenzia delle Entrate.

ENTE	VALORE DELLA PRODUZIONE (IN MLD DI EURO)	SPESE PER INFORMATICA (IN MLN DI EURO)	RAPPORTO TRA SPESE PER INFORMATICA E VALORE DELLA PRODUZIONE (IN PERCENTUALE)
INAIL	9,7	210	2,16
AGENZIA DELLE ENTRATE	3,2	207	6,47
POSTE ITALIANE SPA	9,4	496*	5,28
INPS	339	305	0,09

Dati 2019. Per INAIL e Agenzia delle Entrate i dati sono quelli di preventivo, per Poste Italiane quelli di consuntivo e per INPS di preconsuntivo.

** Per Poste Italiane il valore delle spese per informatica è relativo al consuntivo 2018.*

Va, ad ogni modo, sottolineato che, come si evince dalla tabella che segue, di tale spesa (pari a 309 milioni di euro), soltanto 48,7 milioni costituiscono spesa per il personale del settore informatico. È infatti noto che il settore informatico dell'INPS è stato interessato, in anni recenti, da un progressivo processo di esternalizzazione. Tale frettolosa corsa all'*outsourcing* ha comportato una notevole frammentazione dei processi e un esborso non di poco conto per l'Istituto. Allo stato attuale, l'INPS è titolare di 83 contratti, tra contratti di fornitura e contratti di servizi, per un valore complessivo previsto di oltre un miliardo di euro. Tali contratti hanno scadenze che vanno dal 2020 al 2025. In particolare, i contratti relativi all'Application Development e Maintenance del parco applicativo INPS, suddivisi in sette lotti hanno, come data di scadenza, il 4 giugno 2023, per un valore complessivo previsto pari a 210,8 milioni di euro.

Gruppo	Competenze pagate 2019	Contributi a carico del datore di lavoro	Spesa complessiva 2019
B3	255.476,36	62.278,73	317.755,09
C2	739.542,97	177.242,64	916.785,61
C3	4.456.448,28	1.069.281,64	5.525.729,92
C4	7.028.666,25	1.660.611,02	8.689.277,27
C5	24.133.737,09	5.644.118,83	29.777.855,92
	36.613.870,95	8.613.532,86	45.227.403,81
Dirigenti II F.	2.805.240,54	670.701,95	3.475.942,49
		Totale	48.703.346,30

Spese per il personale, profilo informatico.

Occorre altresì precisare i numeri complessivi di personale, di cui l'Istituto sono al di sotto del fabbisogno. Solo nel 2019 l'Istituto ha potuto accedere a nuove assunzioni, incrementando il suo organico. Ma Inps veniva fuori da una forte riduzione di personale negli ultimi 15 anni, da oltre 40mila dipendenti a meno di 30mila dipendenti. Le esigenze e le aspettative dell'utenza cambiano rapidamente, e l'Inps si trova in una posizione di massima responsabilità in questo senso. Negli ultimi anni le responsabilità affidate all'Inps soprattutto lato assistenza (ape sociale, incentivi maternità, sostegno alla famiglia, bonus, Rei, Reddito di cittadinanza ecc) sono fortemente aumentate, con un numero di dipendenti uguale. Cambiano i compiti, cambiano le tecnologie, cambiano gli equilibri della società. Negli anni, questi cambiamenti hanno determinato un forte incremento di complessità nelle prestazioni gestite. Oggi, con meno di 30.000 dipendenti e 40 direzioni centrali, l'Istituto ha un rapporto tra dirigenti di prima fascia e personale pari a 714, tra i più performanti del Paese e senza pari in confronto con altre organizzazioni pubbliche e private.

Si riporta una tabella con i dati riguardanti il rapporto tra il numero totale dei dirigenti (dirigenti di prima e di seconda fascia) e il numero totale dei dipendenti dell'Inps e dell'Inail, due Istituti molto simili, vigilati dal MLPS.

Ente	Dirigenti totali	Dipendenti	Rapporto dipendenti / dirigenti
INAIL	165 (24 I fascia)	8231	49,9
INPS	450 (40 I fascia)	28461	63,2

Per l'Inps, i dati riguardano la consistenza del numero dei dipendenti al 31 dicembre 2019. Per Inail, la data di riferimento è il 1° novembre 2019.

Infine, in riferimento alla possibilità di prevedere che Commercialisti Esperti Contabili e Consulenti del lavoro potessero procedere alla presentazione per conto dei lavoratori, potenziali destinatari, della domanda per l'accesso all'indennità prevista dal Decreto "Cura Italia", (bonus 600 eur) si precisa che questo non era nelle facoltà e possibilità dell'Istituto permetterlo.

Infatti, le prestazioni previste dal decreto Cura Italia, di cui agli art. 27, 28 e 29 hanno natura assistenziale e rientrano pertanto tra le competenze degli istituti di patronato ai sensi degli artt.7 e 8 della Legge 30 marzo 2001, n.152.

Diverso è il ruolo è attribuito dall'ordinamento italiano ai Consulenti del lavoro, ai dottori Commercialisti e agli esperti Contabili, i quali a norma dell'art. 1 della legge 11 gennaio 1979, n.12 possono assumere "gli adempimenti in materia di lavoro, previdenza ed assistenza sociale dei lavoratori dipendenti, quando non sono curati dal datore di lavoro, direttamente od a mezzo di propri dipendenti", previa iscrizione nell'apposito albo di cui all'art. 8 della medesima legge.

Via Ciriaco De Mita, 21 – 00144 Roma
tel +39 06 596101
ufficiosegreteria.presidenza@postacert.inps.gov.it
dc.segreteriaunicatecnicanormativa@postacert.inps.gov.it
www.inps.it

Alla luce delle suesposte considerazioni, la possibilità di estendere la presentazione delle domande anche agli intermediari di cui alla Legge 12/79 è subordinata alla modifica dell'attuale assetto ordinamentale, ritenendo che l'Istituto, con propria autonoma determinazione, non possa superare la previsione normativa.

LE SEMPLIFICAZIONI NELLE PROCEDURE

In considerazione dell'emergenza da COVID-19, che ha imposto, a tutela della salute pubblica, restrizioni degli spostamenti dei cittadini sul territorio, l'INPS ha adottato alcune **semplificazioni** atte a facilitare i rapporti con l'utenza e l'ottenimento delle prestazioni in tempi rapidi.

In primo luogo, l'Istituto, con la collaborazione di Poste Italiane e degli istituti di credito italiano, ha adottato **innovazioni informatiche che consentono lo svolgimento delle operazioni di validazione degli strumenti di pagamento** in modalità telematica sulla base di processi sistematici e continuativi di interrogazione degli archivi, attraverso il cosiddetto **"Data Base Condiviso"**.

Allo scopo di conferire adeguati elementi di certezza in ordine alla coincidenza fra i dati del titolare della prestazione e quelli dell'intestatario/cointestatario dello strumento di riscossione scelto dal beneficiario della prestazione e di evitare, fra l'altro, il mancato accredito delle prestazioni per errori di compilazione, l'Istituto ha previsto apposite modalità di validazione dei dati bancari e postali, sia per il pagamento delle pensioni sia per il pagamento di prestazioni a sostegno del reddito, con i quali il titolare della prestazione attesta all'Istituto i propri dati identificativi e la scelta in ordine alle modalità di riscossione delle rate di pensione. Detti modelli, una volta compilati, erano sottoposti, dal titolare della pensione, alla validazione a cura del proprio sportello bancario o postale - che attestava la coincidenza fra i dati identificativi del titolare della prestazione e quelli dell'intestatario/cointestatario dello strumento di riscossione indicato all'atto della domanda - e, successivamente, trasmessi all'Istituto, dal beneficiario, attraverso procedure telematiche.

A partire dal 10 aprile scorso, **le attività di controllo** della congruenza fra i dati in possesso dell'Istituto e quelli conosciuti da Poste Italiane e dagli istituti di credito incaricati dei pagamenti **vengono svolte in modalità digitali automatizzate in un rapporto diretto fra INPS, da un lato e le banche e Poste Italiane, dall'altro**. Lo svolgimento dei controlli è di regola effettuato nell'arco di 24 ore.

Dunque, per le **prestazioni pensionistiche e non pensionistiche** erogate dall'Istituto mediante l'accredito su conto corrente bancario o postale, nonché su altri strumenti dotati di codice IBAN, **non è più prevista la compilazione e trasmissione dei modelli cartacei**, né Poste Italiane e gli istituti di credito sono più tenuti alla loro validazione. In particolare, vengono superati i modelli **AP03** (per la riscossione di prestazioni pensionistiche presso il sistema bancario), **AP04** (per la riscossione di prestazioni pensionistiche presso Poste italiane), **SR163** (per la riscossione delle

prestazioni di natura non pensionistica), e **SR185**, (per l'accREDITamento del cd. "Bonus rioccupazione", ex art. 24-bis, comma 5, del decreto legislativo n. 148/2015).

Un'ulteriore semplificazione riguarda le **integrazioni salariali** (ordinarie, straordinarie, FIS, Fondi e deroga). Per il pagamento diretto ai lavoratori di tali integrazioni, l'Istituto richiede la compilazione del **modello "SR41"**. Tale modello si sostanzia in un invio telematico di dati utili alla liquidazione della prestazione e all'accREDITo della contribuzione figurativa e in un documento stampabile che il datore di lavoro deve far sottoscrivere al lavoratore beneficiario. La sottoscrizione del modello da parte del lavoratore non è realizzabile nell'attuale fase emergenziale a causa delle note restrizioni di mobilità dei cittadini.

Inoltre, in un'ottica generale di revisione del sistema di gestione dei pagamenti dei trattamenti di integrazione salariale, il modello cartaceo verrà definitivamente dismesso con il futuro passaggio dell'acquisizione di tutti i dati utili al pagamento diretto tramite i flussi UniEmens.

È stata dunque disposta **l'abolizione dell'obbligo di firma da parte del lavoratore del modello cod. "SR41"**. Eventuali informazioni utili al lavoratore, potranno essere richieste dallo stesso al proprio datore di lavoro che avrà comunque la possibilità di stampare - come di consueto - il predetto modello.

Di conseguenza, le condizioni soggettive oggetto di dichiarazione di responsabilità da parte del lavoratore, contenute nel modello cartaceo dell'"SR41", non saranno più autocertificate, ma verranno controllate d'ufficio in modo automatico, attraverso la verifica dei dati presenti negli archivi informatici dell'Istituto.

Sono state altresì apportate semplificazioni atte a facilitare la compilazione del modello telematico "SR41", sono state apportate - in un'ottica di miglioramento e più rapida gestione ed emissione dei pagamenti - le semplificazioni di seguito descritte.

Tra le novità introdotte e già operative vi è l'obbligo, in fase di invio del file "SR41", dell'indicazione del numero di autorizzazione comunicato dall'Istituto, che consente l'abbinamento automatico del file "SR41" alla medesima autorizzazione. Tale adempimento è propedeutico al rilascio a breve dell'aggiornamento del programma che automatizza le successive fasi di lavorazione in carico alle Strutture territoriali che non dovranno più intervenire manualmente per effettuare l'associazione del file "SR41" con l'autorizzazione. Questa innovazione contribuisce ad agevolare l'invio e la gestione dei file "SR41" e a collegare l'istanza di pagamento diretto al tipo di prestazione richiesto, limitando tale flusso ai soli modelli "SR41" che possono essere processati correttamente.

Alla non obbligatorietà della compilazione di alcuni quadri, si aggiunge la non obbligatorietà della compilazione dei dati relativi allo stato civile, titolo di studio, partecipazione a lavori socialmente utili ed eventuali periodi effettuati. Tali implementazioni sono già operative.

Anche il flusso di controllo dei modelli è stato adeguato, determinando una sensibile diminuzione delle rilavorazioni e ricicli dei modelli inviati.

CONCLUSIONI

Il 18 febbraio scorso, a conclusione degli Stati Generali dell'informatica INPS, l'Istituto così giudicava l'approccio adottato fino a quel momento per l'ITC: esso "costituisce di fatto uno strumento rigido per la realizzazione dei nuovi servizi ed intrinsecamente introduce diseconomie determinate dalle rilavorazioni che si rendono necessarie quando il codice prodotto non risulta rispondente alle mutate esigenze dell'utenza e dal limitato e complicato riuso del codice già sviluppato". "Il core business dei servizi dell'Istituto oggi si fonda su architetture c.d. legacy, piattaforme molto strutturate nel tempo che però si basano su paradigmi di sviluppo ormai non più in linea con le attuali esigenze, su sistemi hardware per giunta caratterizzati da lock-in tecnologici e di mercato".

Era necessario **cambiare paradigma** per generare **VALORE** e l'investimento aggiuntivo veniva stimato intorno ai 90 milioni di euro già per l'anno in corso e almeno altrettanti per i successivi quattro anni, ad incremento del budget già considerato nell'ambito del pluriennale in essere.

Questo cambiamento di paradigma è stato anche il motivo di fondo alla base della riorganizzazione dell'Istituto promossa nello scorso autunno.

La riorganizzazione rappresenta l'opportunità di realizzare un cambio di marcia sia in termini strategico-operativi che in termini di budget, soprattutto nel campo della tecnologia informatica, settore molto penalizzato dai tagli della spending review e non al passo con le tecnologie più moderne. Tuttavia il cambiamento, soprattutto agli inizi, produce inevitabilmente delle discontinuità che hanno bisogno di tempo per essere assimilate e metabolizzate.

Rispetto al contesto generato dai provvedimenti Covid 19, in definitiva, l'Istituto ha agito con molta generosità, nonostante le difficoltà ha deciso che doveva fare di tutto per rispondere alle esigenze del Paese. Dopo il disservizio creato il giorno 1 Aprile, spiegato in dettaglio precedentemente, disservizio del quale il Presidente dell'Istituto ha già chiesto scusa pubblicamente, ha risposto il 2 Aprile, il 3 Aprile e i giorni seguenti con una efficienza encomiabile, recuperando quello che non si era fatto il 1, raccogliendo oltre 4 milioni di domande in pochi giorni, per quasi 9 milioni di beneficiari, rispettando la data del 15 aprile, entro la quale la maggior parte delle prestazioni Covid sono state pagate, e pagherà entro la fine di aprile la maggior parte delle prestazioni legate alla cassa integrazione, sapendo che questa misura, proprio per come è costruita, ha bisogno in genere di circa 2-3 mesi per la liquidazione.

E' utile però ricordare il contesto in cui l'Inps si è trovato ad affrontare l'emergenza. Un contesto in cui:

- era impegnato a riorganizzare tutti i suoi processi di lavoro, dal punto di vista organizzativo ma soprattutto tecnico, sia, prima, per procedere ad una rifunzionalizzazione dell'IT dell'Istituto che, dopo, per consentire il rispetto delle direttive di contingentamento dettate dall'emergenza COVID-19, trovandosi a dover prevedere tempestive ed efficaci soluzioni per consentire alla stragrande maggioranza dei 30.000 dipendenti INPS di lavorare in modalità smart working. Come è possibile

immaginare, con i numeri in campo, è stata svolta un'attività straordinaria che ha consentito di garantire tempestivamente la continuità operativa dei processi core dell'Istituto;

- allo stesso modo, tale stravolgimento, ha interessato anche i consulenti esterni addetti alla conduzione dei sistemi e allo sviluppo del software;

- il contesto sociale non ha aiutato ad avere requisiti chiari fin da subito; la stampa ha, infatti, riportato dichiarazioni e ipotesi spesso contrastanti, che hanno minato la certezza di ciò che ci si apprestava a realizzare;

- fino all'ultimo momento sono state introdotte modifiche ai processi. Inoltre, è stato adottato, a pochi giorni dalla partenza, un processo di PIN semplificato al fine di permettere a tutti l'accesso ai servizi del "Cura Italia";

- non è stato possibile negoziare i tempi di realizzazione, imposti dall'esigenza di dare risposte all'emergenza; ciò ha impedito di realizzare prodotti software seguendo il processo di sviluppo standard che non avrebbe permesso all'Istituto di raggiungere gli obiettivi indicati dal Governo a sostegno delle famiglie e delle imprese;

- il portale internet dell'Istituto, pur gestendo milioni di prestazioni, non è realizzato per soddisfare un numero di richieste concorrenti come quello che nell'emergenza si è eccezionalmente verificato, privilegiando l'estremo dinamismo dei contenuti a scapito della scalabilità; allo stesso tempo non era pensabile, in così pochi giorni, stravolgere un portale di così elevata complessità;

L'Istituto, nonostante non abbia avuto pregresse esperienze di simili servizi, ha comunque gestito nell'emergenza tutto il flusso pervenuto facendo fronte a criticità di natura non soltanto tecnica.

Sarebbe stato impensabile effettuare investimenti e soluzioni tecnologiche dedicate in dieci giorni lavorativi. Pertanto, la scelta di sfruttare la propria piattaforma Cloud IASS unitamente ad una soluzione CDN offerta da uno dei più importanti partner dell'Istituto rappresenta, anche a posteriori, l'unica scelta percorribile.

L'Istituto, a causa delle situazioni sopra rappresentate, malgrado i massimi sforzi profusi e le iniziative intraprese, è stato impossibilitato a mettere in atto tutte quelle azioni preliminari all'erogazione controllata dei servizi ad una platea così vasta di utenti che, anche per effetto di ambigui annunci della stampa, si sono trovati a temere un overbooking. Invece, il rilascio delle nuove applicazioni richiede mesi di preparazione, dopo le analisi procedurali organizzative ed amministrative, sia per i riflessi che ha sulle infrastrutture tecnologiche sia per le modalità di progettazione e sviluppo del software. È in questo quadro, nella drammaticità della richiesta di sussidi di una così vasta platea di cittadini, che si sono sviluppate le scelte che l'Istituto ha compiuto per garantire le prestazioni nei tempi previsti dal "Cura Italia".

Le problematiche dei giorni scorsi scaturiscono, quindi, dalla ineludibile urgenza di procedere in tempi strettissimi al rilascio delle applicazioni e quindi dei servizi; questo ha comportato inevitabilmente la necessità di derogare ai processi standard del ciclo di vita del software.

Ogni applicazione che viene pubblicata dall'Istituto deve rispettare determinati requisiti di qualità che prevedono un processo di analisi amministrativa, raccolta dei requisiti, sviluppo, test (anche di non regressione), collaudo, stress di carico e verifiche di sicurezza.

L'intera filiera non può essere parallelizzata, cosicché la tempistica di messa in esercizio deve tenere conto di tali aspetti.

Ogni deroga dettata dalla necessità di abbreviare i tempi di messa in produzione espone al rischio di generare criticità più o meno gravi in uno o più dei processi sopra indicati.

È questo quanto accaduto nel caso di specie lo scorso 1° aprile.

L'attività dell'Istituto non si esaurisce, tuttavia, nell'acquisizione delle domande, bensì prosegue nel pagamento, previsto a brevissimo termine.

L'esigenza di facilitare la modalità di acquisizione delle domande, unita alla necessità di accelerare l'apertura del servizio di acquisizione delle stesse, sta comportando un aggravio della fase istruttoria in corso.

Tenuto conto che sono in corso le attività istruttorie per addivenire al pagamento delle prestazioni è doveroso precisare che potrebbero ripresentarsi rischi di non conformità qualora si prescindesse dalle modalità standard di rilascio.

La data del 15 aprile 2020 pur risultando incompatibile con i processi di rilascio sopra menzionati è stata rispettata come data entro la quale la maggior parte delle indennità del Cura Italia sono state pagate. Occorre, tuttavia condividere senza polemica e a tutti i livelli il miglior punto di equilibrio tra la tempestività della prestazione e la qualità del servizio, tenuto conto dei molteplici controlli da implementare per scongiurare il pagamento di prestazioni indebite.

La conferma dei rilasci degli applicativi delle istruttorie e dei pagamenti in prossimità del 15 aprile presuppone la condivisione che gli standard relativi ai processi di rilascio dei servizi di pagamento delle prestazioni COVID 19 non potranno essere completamente rispettati.

L'Istituto, nella fase di analisi di quanto accaduto, si è confrontato con partner ed altri Enti, riscontrando assoluta convergenza sulle scelte tecnologiche adottate, con particolare riguardo alla soluzione CDN.

Certamente la situazione è stata generata da una concomitanza di fattori, non ultimo il forte rischio che, nonostante le assicurazioni dei vertici dell'Istituto, e in virtù del testo di legge che prevedeva uno stanziamento definito, l'utenza interpretasse l'apertura del servizio come un vero e proprio click day, che ha delle specifiche tecniche di ingaggio ben definite che avrebbero richiesto un tempo congruo per la loro predisposizione. A ciò ha contribuito anche una informazione giornalistica poco responsabile. Tutti i provvedimenti di natura sociale hanno avuto, negli ultimi anni, limiti di spesa, stimati molto prudentemente in genere. E' successo in passato per il Rei, è successo per il RdC, per Quota 100 e adesso anche per le prestazioni Covid. Tuttavia, basta osservare che ad oggi le domande per le indennità sono di circa 4,4 milioni a fronte di uno

stanziamento per circa 5 milioni di persone (e non si ipotizzano ragionevolmente né si registrano nuove ondate di domande).

Lo stesso problema di caching generato sulla piattaforma CDN è legato alla peculiare struttura dinamica del portale dell'Istituto; non trattandosi di contenuti statici la configurazione di simili strumenti richiede un affinamento di configurazione non banale e soprattutto da testare in condizioni di assoluta sicurezza.

Inoltre, non si possono imputare carenze architettoniche nel loro complesso; ne è testimonianza la ripresa delle attività nel tardo pomeriggio del 1° aprile, tale da consentire lo "scodamento" di tutte le istanze pervenute una volta risolte le criticità di performance applicativa.

Occorre altresì sottolineare che, mentre il sito istituzionale era chiuso per manutenzione nel pomeriggio del 1° aprile, venivano contestualmente erogate tutte le altre prestazioni, tra le quali anche le pensioni e le indennità di disoccupazione. Di seguito una tabella che illustra tutte le prestazioni ordinariamente lavorate nel mese dall'Istituto, molte delle quali (pensioni e Uniemens) proprio a cavallo tra il 31 marzo e il 1° aprile)

Prodotti	Numero prestazioni nel mese
Uniemens (dipendenti privati, pubblici e collaboratori gest.separata)	16.175.000
Acquisizioni posizioni lavoratori attivi altri enti per casellario attivi	970.000
Pagamenti pensioni vigenti (pagate il 1 aprile) ¹	20.500.000
Pagamenti altre prestaz.gestioni dipendenti pubblici (TFR-TFS, prestiti, mutui e altro)	71.000
Domande altre prestaz.gestioni dipendenti pubblici (TFR-TFS, prestiti, mutui e altro)	72.000
Pagamenti NASpl-DIS-COLL	1.300.000
Domande NASpl-DIS-COLL	180.000
Pagamento Rel-RdC-PdC (nuclei)	1146.056
Domande RdC-PdC ⁴ (nuclei)	59.000
Acquisizione DSU	480.000
Beneficiari congedo mat./pat. e congedi parentali	201.000
Beneficiari L.104	314.000
Indennità di malattia	86.000
Acquisizioni certificati medici	2.700.000
Rilascio certificazioni uniche 2020-redditi 2019	19.600.000
Servizi aziende DM e az.agricole	3.500.000
Servizi lavoratori autonomi	640.000
Domande riscatti e ricongiunzioni (privati e pubblici), certificaz.diritto pensione	135.000
Totale	63.854.056

¹ Compresi assegni straordinari, Indennità commercianti, Ape sociale, Assegni esodati

² Il numero di ore di CIG autorizzate nel mese è pari a: 21.300.000

³ Il numero di ore autorizzate per i Fondi di solidarietà è pari a: 3.900.000

⁴ Le domande Rel non si possono più presentare

La DCTII ha commissionato alla Direzione centrale competente la gestione in outsourcing di un assessment (due diligence) dei processi interni alla propria struttura per individuare:

- criticità e punti di miglioramento
- possibili attività di remediation indicando quick-win e azioni a medio-termine

Allo stesso tempo è stato promosso un audit interno, volto a verificare adeguatezza delle procedure, responsabilità e punti di debolezza dell'intero processo e della implementazione e gestione dei provvedimenti Covid 19.

L'Istituto ha delle procedure che sono costruite non per complicare la vita ai cittadini, e burocratizzare inutilmente, ma esistono al fine di controllare requisiti e diritti, richiesti per tutte le prestazioni che elargisce, comprese le prestazioni legate all'emergenza Covid-19. Ciononostante, l'Istituto ha notevolmente semplificato tutte le procedure del decreto Covid. In particolare:

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

tel +39 06 596101

ufficiosegreteria.presidenza@postacert.inps.gov.it

dc.segreteriaunicatecnicanormativa@postacert.inps.gov.it

www.inps.it

- ha previsto un pin semplificato (cd "mezzo pin") che si ottiene direttamente sul sito in un unico momento e valido per le prestazioni Covid (ordinariamente, il Pin dell'Inps si ottiene in due step: un primo sul sito, un secondo in presenza nelle sedi o via posta ordinaria, al fine di favorire il necessario riscontro personale);
- ha sostituito, attraverso un accordo con ABI e la condivisione di un database con le banche, la vecchia procedura del modello SR163 che richiedeva al cittadino di andare in banca a convalidare l'IBAN in possesso dell'Istituto e di spedirlo all'Inps;
- ha semplificato notevolmente il modello SR41, valido per trasmettere le informazioni inerenti la cassa integrazione.

Queste innovazioni sono state molto utili per le semplificazioni dei processi e sono state molto apprezzate dalla stampa specialistica nei giorni scorsi.

Negli stessi giorni, successivi al DL 18/2020, l'Istituto ha lavorato alacremente alla produzione di Circolari, messaggi e informazioni per gli utenti, i patronati e gli intermediari. Nell'allegato 1 si riporta l'evidenza di tale attività di produzione di documentazione.

Allegato 1

ELENCO PROVVEDIMENTI INPS COVID 19

CIRCOLARI

1. Circolare n. 37 del 12-03-2020. Emergenza epidemiologica da COVID-19: sospensioni termini. Sospensione degli adempimenti e del versamento dei contributi previdenziali e assistenziali e dei premi per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni e le malattie professionali, disposta con il decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9, recante "Misure urgenti di sostegno per le famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19". Istruzioni contabili. Variazioni al piano dei conti.

Con la circolare n. 37 si forniscono indicazioni in ordine all'ambito di applicazione del dettato normativo di cui al decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9, che ha disposto la sospensione degli adempimenti e dei versamenti contributivi a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. Si forniscono altresì le relative istruzioni operative inerenti agli adempimenti e agli obblighi previdenziali in relazione alle diverse gestioni interessate.

2. Circolare n. 43 del 20-03-2020. Modalità di rilascio della Certificazione Unica 2020

In linea con le misure per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, di cui ai decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 marzo, 4 marzo, 8 marzo, 9 marzo e 11 marzo 2020, l'acquisizione della Certificazione Unica 2020 presso gli sportelli dell'INPS è sospesa. Al contempo sono stati attivati ulteriori canali di contatto con l'Istituto, di seguito indicati, che consentono di acquisire agevolmente la Certificazione Unica 2020.

- Canale telefonico
- Canale posta elettronica ordinaria da parte di soggetti non titolari, quali il soggetto delegato ovvero l'erede di soggetto deceduto ed è operativo a decorrere dal 30 marzo 2020. L'indirizzo di posta elettronica a cui inviare la richiesta di spedizione della Certificazione Unica è il seguente: richiestacertificazioneunica

3. Circolare n. 44 del 24-03-2020. Bonus per servizi di assistenza e sorveglianza dei minori

La circolare fornisce istruzioni in ordine alla disciplina a decorrere dal 5 marzo 2020, (articolo 23, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18), delle misure di sostegno alle famiglie per l'assistenza e la sorveglianza dei figli di età non superiore ai 12 anni, in conseguenza dei provvedimenti di sospensione dei servizi educativi per l'infanzia e delle attività didattiche nelle scuole di ogni ordine e grado, di cui al D.P.C.M. del 4 marzo 2020. In alternativa rispetto allo specifico congedo parentale, è prevista la possibilità di fruizione di un bonus per i servizi di baby-sitting, nel limite massimo complessivo di 600 euro da utilizzare per prestazioni effettuate nel periodo su indicato. Il bonus viene erogato mediante il Libretto Famiglia di cui all'articolo 54-bis, del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50. Sulla base di quanto ulteriormente previsto all'articolo 25 del medesimo decreto-legge, il bonus spetta per un importo fino a 1.000 euro complessivi, anche ai lavoratori dipendenti del settore sanitario, pubblico e privato accreditato, appartenenti alla categoria dei medici, degli infermieri, dei tecnici di laboratorio biomedico, dei tecnici di radiologia medica e degli operatori sociosanitari, in alternativa al congedo parentale specifico,

nonché al personale del comparto sicurezza, difesa e soccorso pubblico impiegato per le esigenze connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19.

4. Circolare n. 45 del 25-03-2020. Congedo per emergenza COVID-19 ed estensione permessi retribuiti di cui all'articolo 33, commi 3 e 6, della legge n. 104/1992

La circolare fornisce istruzioni in materia di fruizione di un congedo speciale per la cura dei minori di 15 giorni, introdotto dal Decreto Cura Italia, a partire dal 5 marzo. La norma si applica ai lavoratori dipendenti del privato, agli iscritti alla Gestione separata, agli autonomi iscritti all'Inps e ai lavoratori pubblici.

Il congedo è riconosciuto a un solo genitore per nucleo familiare. Nel caso di figli di età non superiore a 12 anni, il congedo è retribuito nella misura del 50% e coperto da contribuzione figurativa.

Il Decreto Cura Italia ha previsto, inoltre, l'incremento di ulteriori 12 giorni di permesso retribuito legge 104/1992. Nei mesi di marzo e aprile, i soggetti aventi già diritto a tali permessi, potranno godere, di ulteriori 12 giorni, consecutivi o frazionati. L'Istituto monitora la spesa sostenuta, dandone comunicazione al Ministero del Lavoro e provvede al rigetto delle domande, nel caso di superamento dello stanziamento previsto dalla legge.

La circolare 45 introduce, infine, istruzioni per la compilazione delle denunce contributive per i datori di lavoro di lavoratori iscritti all'AGO e ai Fondi speciali, per i lavoratori iscritti alla Gestione pubblica, per gli iscritti alla sezione agricola del FPLD e per le Amministrazioni pubbliche con lavoratori ex Inpdap.

Le prestazioni sono sostitutive della retribuzione e pertanto imponibili ai fini fiscali. Le istruzioni contabili per i pagamenti vengono rinviate ad un successivo messaggio

5. Circolare n. 47 del 28-03-2020. Norme speciali in materia di trattamento ordinario di integrazione salariale, assegno ordinario, cassa integrazione in deroga

La circolare 47 illustra le misure a sostegno del reddito previste dal decreto-legge 18 del 17 marzo, relativamente alle ipotesi di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa per eventi riconducibili all'emergenza epidemiologica da COVID-19, nonché sulla gestione dell'iter concessorio.

La circolare, emanata d'intesa con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, fornisce i primi indirizzi applicativi delle misure straordinarie introdotte dal decreto-legge, unitamente alle istruzioni sulla corretta gestione dell'iter concessorio relativo ai trattamenti previsti dagli articoli 19, 20, 21 e 22 del medesimo decreto, dando anche conto di come gli stessi derogino alle vigenti norme che disciplinano l'accesso agli ordinari strumenti di tutela in costanza di rapporto di lavoro.

6. Circolare n. 48 del 29-03-2020. Accertamento della coerenza dei dati identificativi del titolare delle prestazioni pensionistiche e di altra natura con quelli dell'intestatario/cointestatario dello strumento di riscossione attraverso nuove procedure telematiche. Eliminazione dei modelli INPS "AP03", "AP04", "SR163", "SR185"

In considerazione della situazione emergenziale venutasi a determinare a seguito della diffusione del virus COVID-19, che impone, a tutela della salute pubblica, restrizioni agli spostamenti dei cittadini sul territorio, l'Istituto, con la collaborazione di Poste Italiane e degli Istituti di credito

ai quali è contrattualmente affidato il servizio di pagamento delle pensioni, ha accelerato l'adozione di strumenti informatici che consentono lo svolgimento delle operazioni di validazione degli strumenti di pagamento in modalità telematica.

Con la circolare 48 l'Istituto comunica le innovazioni adottate allo scopo di assicurare la coerenza fra i dati identificativi dei titolari delle prestazioni pensionistiche e non pensionistiche con quelli dell'intestatario/cointestatario dello strumento di riscossione delle predette prestazioni, attraverso l'utilizzo di un sistema telematico di scambio dei dati con Poste Italiane e gli Istituti di credito incaricati dei servizi di pagamento. Le innovazioni consentono il superamento dell'utilizzo di modelli e le operazioni di validazione degli stessi agli sportelli di Poste Italiane e degli Istituti di credito dove il beneficiario della prestazione ha rapporti di conto corrente.

Attraverso l'utilizzo del Data Base Condiviso - previsto dai vigenti contratti di servizio - vengono svolte le attività di controllo della congruenza fra i dati in possesso dell'Istituto (dati identificativi del titolare della pensione e codice IBAN del conto/libretto/carta indicato per la sua riscossione) e quelli conosciuti da Poste Italiane e dagli Istituti di credito incaricati dei pagamenti (dati identificativi dell'intestatario/cointestatario del conto/libretto/carta).

Sul piano operativo, a partire dal 10 aprile, per le prestazioni pensionistiche e non pensionistiche, erogate dall'Istituto mediante l'accredito su conto corrente bancario o postale, su libretto di deposito a risparmio bancario nominativo dotato di codice IBAN, su libretto di risparmio postale nominativo dotato di codice IBAN o su carta prepagata ricaricabile dotata di codice IBAN, non è più prevista la compilazione e trasmissione dei modelli "AP03" (riscossione pensione a mezzo istituti di credito), "AP04" (riscossione pensione attraverso Poste Italiane), nonché "SR163" e "SR185" (riscossione prestazioni non pensionistiche), né Poste Italiane e gli Istituti di credito sono più tenuti alla loro validazione.

7. Circolare n. 49 del 30-03-2020. Indennità COVID-19 e proroga dei termini di presentazione delle domande di disoccupazione

Con la circolare 49 si forniscono istruzioni amministrative in materia di indennità di sostegno al reddito, introdotte dal decreto-legge 18 del 2020.

In particolare, si tratta di istruzioni in favore di alcune categorie di lavoratori autonomi, liberi professionisti, collaboratori coordinati e continuativi e lavoratori subordinati le cui attività lavorative sono colpite dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, nonché istruzioni relative alla proroga dei termini di presentazione delle domande di disoccupazione.

Nello specifico, la circolare delinea la disciplina delle indennità dovute ai liberi professionisti e lavoratori con rapporto di collaborazione coordinata e continuativa, ai lavoratori autonomi iscritti alle Gestioni speciali dell'AGO, ai lavoratori stagionali del turismo e degli stabilimenti termali, ai lavoratori del settore agricolo e dello spettacolo.

Vengono altresì riportate le modalità operative per la presentazione delle domande.

Vengono, altresì, descritte anche le procedure di incumulabilità ed incompatibilità tra le indennità di cui al decreto-legge 18 e altre prestazioni previdenziali, nonché il regime delle compatibilità.

Viene inoltre comunicata la proroga del termine di presentazione delle domande di disoccupazione agricola dal 31 marzo al 1° giugno 2020 e l'ampliamento dei termini ordinari in materia di domande di disoccupazione NASpI e DIS-COLL da 68 giorni a 128 giorni a decorrere dalla data di cessazione involontaria del rapporto di lavoro.

8. Circolare n. 50 del 04-04-2020. Sospensione della decorrenza dei termini decadenziali in materia previdenziale

Con la circolare n. 50, condivisa con il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, si forniscono i primi chiarimenti in ordine all'ambito oggettivo di applicazione dell'articolo 34 del decreto-legge n. 18/2020 con particolare riferimento ai termini di decadenza relativi alle prestazioni previdenziali ed ai relativi criteri applicativi.

In particolare, si dettano le istruzioni in materia di sospensione dalla decadenza da:

- a) riconoscimento dei requisiti e delle condizioni per il diritto alla pensione anticipata in favore dei lavoratori c.d. precoci, di cui all'articolo 1, comma 199 e ss., della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (termine del 1° marzo 2020);
- b) riconoscimento dei requisiti e delle condizioni per il diritto all'indennità c.d. APE sociale, di cui all'articolo 1, commi 179 e ss., della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (termine del 31 marzo 2020);
- c) riconoscimento dei requisiti e delle condizioni per il diritto alla pensione di inabilità per soggetti affetti da malattie, di origine professionale, derivanti da esposizione all'amianto, ai sensi dell'articolo 1, commi 250 e 250 bis, della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (termine del 31 marzo 2020);
- d) riconoscimento dello svolgimento di attività lavorative particolarmente faticose e pesanti, di cui al decreto legislativo 21 aprile 2011, n. 67, come modificato dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e dalla legge 11 dicembre 2016, n. 232 (termine del 1° maggio 2020);
- e) pensionamento anticipato per i lavoratori del settore editoria, di cui all'articolo 37, comma 1, lettera a), della legge 5 agosto 1981, n. 416;
- f) conferma dell'assegno ordinario di invalidità, di cui all'articolo 1, comma 7, della legge 12 giugno 1984, n. 222.

MESSAGGI Hermes:

1. Messaggio n. 1281 del 20-03-2020. Prime informazioni su congedi parentali, permessi legge n. 104/92, bonus baby-sitting

Con il messaggio n. 1281, si fornisce una prima illustrazione delle misure relative ai congedi parentali, permessi legge n. 104/92, bonus baby sitting, introdotti dal Decreto "Cura Italia", poi disciplinate con successive circolari.

2. Messaggio n. 1286 del 20-03-2020. Prime informazioni su proroga del termine di presentazione delle domande di NASPI, di DIS-COLL e di disoccupazione agricola

Con il messaggio n. 1286, si fornisce una prima illustrazione delle disposizioni concernenti la proroga dei termini di presentazione delle domande di NASpI, DIS-COLL e di disoccupazione agricola, la cui compiuta disciplina è demandata a successive circolari.

3. Messaggio n. 1287 del 20-03-2020. Prime informazioni su Cassa integrazione ordinaria, Assegno ordinario e Cassa integrazione in deroga

Con il messaggio n. 1287 si fornisce una prima sintetica illustrazione relativa alle prestazioni di Cassa integrazione ordinaria, Assegno ordinario e Cassa integrazione in deroga, riferite all'emergenza Covid, la cui compiuta disciplina è demandata a successive circolari.

4. Messaggio n. 1288 del 20-03-2020. Prime informazioni sulle indennità previste per particolari categorie di lavoratori autonomi, parasubordinati e subordinati

Con il messaggio n. 1288 si forniscono le prime informazioni sulle indennità previste per particolari categorie di lavoratori autonomi, parasubordinati e subordinati, la cui compiuta disciplina è demandata a successive circolari.

5. Messaggio n. 1321 del 23-03-2020. Modalità di presentazione delle domande di CIGO e di assegno ordinario dei Fondi di solidarietà ai sensi degli articoli 19, 20 e 21 del decreto-legge n. 18/2020

Il messaggio fornisce indicazioni in merito alla modalità di presentazione delle domande di concessione del trattamento ordinario di integrazione salariale e delle prestazioni di assegno ordinario disciplinate dagli articoli 19, 20 e 21 del D.L. n. 18/2020, per le quali è stata rilasciata una nuova e specifica causale, denominata "COVID-19 nazionale".

Viene, in particolare, indicato il termine di presentazione delle domande di trattamento ordinario di integrazione salariale e di assegno ordinario, fissato "entro la fine del quarto mese successivo a quello in cui ha avuto inizio il periodo di sospensione o di riduzione dell'attività lavorativa", secondo la deroga introdotta dall'art. art. 19, comma 2, del D.L. n. 18/2020 rispetto al termine previsto dall'articolo 15, comma 2, e all'articolo 30, comma 2, del D.lgs n. 148/2015.

Il messaggio fornisce, inoltre, specifiche indicazioni sull'individuazione del dies a quo rispetto ai periodi in cui si è verificata la sospensione o riduzione dell'attività lavorativa.

Nel prosieguo, il testo illustra una serie di semplificazioni procedurali che recepiscono le innovazioni introdotte dal D.L. 18/2020.

Vengono infine fornite istruzioni ai datori di lavoro per la rimodulazione di istanze già presentate con diversa causale e non ancora autorizzate.

6. Messaggio n. 1373 del 25-03-2020. Chiarimenti quota a carico dei lavoratori dipendenti

Il messaggio fornisce chiarimenti resisi necessari a seguito dell'emanazione della Circolare n. 37 del 12 marzo 2020, con la quale sono state fornite indicazioni in merito alla sospensione degli adempimenti e dei versamenti dei contributi previdenziali e assistenziali disposta con il decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9.

Si da atto degli esiti scaturiti da una richiesta di parere, formulata al Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, a seguito di quesiti posti all'Istituto con riguardo alla questione relativa all'obbligo di riversamento delle ritenute previdenziali effettuate dal datore di lavoro interessato dalla sospensione degli adempimenti e dei versamenti dei contributi previdenziali e assistenziali prevista dalle stesse disposizioni.

Poiché nell'occasione, alla luce dell'aggravamento della situazione epidemiologica che ha portato all'emanazione di un ulteriore decreto di urgenza, il Dicastero vigilante ha ritenuto di riponderare

il parere espresso all'atto dell'emanazione della Circolare n. 37, il messaggio in parola si è reso necessario anche per adeguare le indicazioni contenute nella citata circolare all'avviso del Ministero.

7. Messaggio n. 1374 del 25-03-2020. Indicazioni operative in ordine alla gestione delle domande di rateazione dei debiti contributivi in fase amministrativa e della verifica della regolarità contributiva

Il messaggio fornisce indicazioni operative in merito alla gestione delle domande di rateazione dei debiti contributivi in fase amministrativa, integrando le indicazioni fornite dalla circolare n. 37/2020 – che contemplava le ipotesi di sospensione previste dal decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9, (sospensione degli adempimenti e dei versamenti contributivi a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19) – con quelle rese necessarie a seguito dell'entrata in vigore del D.L. 17 marzo 2020, n. 18.

Tale ultimo provvedimento, infatti, oltre ad introdurre la sospensione dei termini relativi ai versamenti dei contributi previdenziali ed assistenziali dovuti dai datori di lavoro domestici in scadenza nel periodo dal 23 febbraio 2020 al 31 maggio 2020, ha ampliato la platea dei soggetti destinatari della misura già prevista.

Nella seconda parte il messaggio fornisce indicazioni operative in merito alla gestione della verifica della regolarità contributiva, laddove l'art. 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, comma 2, ha previsto che "tutti i certificati, attestati, permessi, concessioni, autorizzazioni e atti abilitativi comunque denominati, in scadenza tra il 31 gennaio e il 15 aprile 2020, conservano la loro validità fino al 15 giugno 2020" nei quali è ricompreso anche il DURC.

8. Messaggio n. 1416 del 30-03-2020. Congedo per emergenza COVID-19 in favore dei lavoratori dipendenti del settore privato, dei lavoratori iscritti alla Gestione separata di cui all'articolo 2, comma 26, della legge 8 agosto 1995, n. 335, e dei lavoratori autonomi. Estensione permessi retribuiti di cui all'articolo 33, commi 3 e 6, della legge n. 104/1992, per i lavoratori dipendenti del settore privato. Rilascio procedure

Viene reso noto il rilascio delle procedure di compilazione e invio on line delle domande relative ai congedi per emergenza COVID-19 in favore dei lavoratori dipendenti del settore privato, dei lavoratori iscritti alla Gestione separata di cui all'articolo 2, comma 26, della legge 8 agosto 1995, n. 335, e dei lavoratori autonomi. Si rende noto, inoltre, l'avvenuto adeguamento delle informative presenti nella procedura per l'acquisizione delle domande da parte dei lavoratori dipendenti del settore privato per la fruizione dei permessi di cui all'articolo 33, commi 3 e 6, della legge n. 104/1992.

Vengono infine illustrate le modalità di accesso alle cennate prestazioni.

9. Messaggio n. 1447 del 01-04-2020. Bonus Asilo nido 2020. Rimborso dell'onere sostenuto per le mensilità riferite ai periodi di sospensione dei servizi educativi per l'infanzia di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 2020. Cumulabilità con il bonus per l'acquisto di servizi di baby-sitting di cui agli articoli 23 e 25 del D.L. n. 18/2020

Con riferimento alla fruizione del bonus asilo nido per l'annualità 2020, si forniscono indicazioni, a seguito delle numerose istanze di chiarimento pervenute, relative all'erogazione del beneficio da parte dell'Inps anche per le mensilità interessate dalla sospensione dei servizi educativi per l'infanzia a causa dell'emergenza da COVID-19 di cui all'articolo 1 del D.P.C.M. 4 marzo 2020.

Si illustrano inoltre i principali aspetti e le modalità per la fruizione del bonus per l'acquisto di servizi di baby-sitting per le prestazioni di assistenza e sorveglianza dei minori effettuate dal 5 marzo 2020.

10. Messaggio n. 1464 del 02-04-2020. Indennità COVID 19 in favore di alcune categorie di lavoratori autonomi, liberi professionisti, collaboratori coordinati e continuativi e lavoratori subordinati ai sensi del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18. Procedura per la presentazione delle domande

Viene comunicata la messa in linea della procedura di compilazione e invio on line delle domande di indennità di 600 euro previste dal decreto-legge n. 18/2020 (cosiddetto Decreto Cura Italia) a sostegno dei lavoratori che operano in settori particolarmente esposti agli effetti economici delle misure di contenimento del contagio da Coronavirus.

Viene inoltre specificato che l'accesso alle domande on line delle suddette indennità è stato collocato direttamente nella home page del sito www.inps.it ed è reso disponibile a tutti i cittadini con modalità di identificazione più ampie e facilitate rispetto al regime ordinario.

11. Messaggio n. 1465 del 02-04-2020. Bonus per i servizi di assistenza e sorveglianza dei minori di cui agli articoli 23 e 25 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 19. Procedura per la presentazione delle domande

Viene resa nota la messa in linea della procedura di compilazione e invio on line delle domande di bonus baby-sitting, previsto dagli articoli 23 e 25 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (c.d. Decreto Cura Italia, pubblicato nella G.U. n. 70 del 17 marzo 2020), volto al sostegno in favore delle famiglie a fronte dei provvedimenti di sospensione dei servizi educativi per l'infanzia e delle attività didattiche nelle scuole di ogni ordine e grado a decorrere dal 5 marzo 2020 (D.P.C.M. del 4 marzo 2020).

Si specifica che tale misura di sostegno può essere richiesta in alternativa al congedo COVID-19 e vengono indicate le categorie di lavoratori, beneficiari della misura.

Vengono infine indicate dettagliatamente le modalità di compilazione e presentazione della domanda nonché le istruzioni per fruire della somma disponibile sul Libretto famiglia.

12. Messaggio n. 1478 del 02-04-2020. Integrazione circolare n. 47/2020. Trattamenti di integrazione salariale in deroga, di cui all'articolo 17 del D.L. n. 9/2020, in favore dei datori di lavoro iscritti al FIS con meno di 15 dipendenti.

Ad integrazione delle previsioni contenute nella circolare n. 47/2020 alla luce delle disposizioni in materia introdotte dal decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, su espressa indicazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, per i datori di lavoro iscritti al FIS con meno di 15 dipendenti, le domande presentate alle Regioni di cui al D.L. n. 9/2020, vengono considerate accoglibili per il periodo massimo concedibile ai sensi dell'articolo 17 del medesimo decreto-legge.

13. Messaggio n. 1508 del 06-04-2020. Semplificazione delle modalità di gestione e compilazione del modello "IG Str Aut" (cod. "SR41") contenente i dati per il pagamento diretto ai lavoratori delle integrazioni salariali

Il messaggio dispone l'abolizione dell'obbligo di firma da parte del lavoratore del modello cod. "SR41" e la non obbligatorietà della compilazione dei dati relativi allo stato civile, titolo di studio, partecipazione a lavori socialmente utili ed eventuali periodi effettuati.

È stata prevista, in fase di invio del modello, l'indicazione del numero di autorizzazione comunicato dall'Istituto, al fine di consentire l'immediato abbinamento automatico del file "SR41" alla medesima autorizzazione. Tale novità è propedeutica al rilascio a breve dell'aggiornamento del programma che automatizza le successive fasi di lavorazione in carico alle Strutture territoriali che non dovranno più intervenire manualmente per effettuare l'associazione del file "SR41" con l'autorizzazione

Il flusso di controllo dei modelli "SR41" è stato adeguato alle semplificazioni contenute nei decreti-legge n. 9/2020 e n. 18/2020, determinando una sensibile diminuzione delle rilavorazioni e ricicli dei modelli inviati.

Un'altra novità introdotta è quella di consentire l'invio di flussi relativi a periodi più ampi di una singola mensilità, al fine di ridurre il numero di file "SR41" da trasmettere.

Infine è stato previsto il rilascio a breve di un aggiornamento della procedura che consentirà di effettuare pagamenti plurimi nella stessa giornata consentendo la selezione per gruppi omogenei di prestazione.

ORDINI DI SERVIZIO DEL DIRETTORE GENERALE

14. Ordine di servizio n. 3 del 30 marzo 2020. Costituzione di un Gruppo di Progetto per l'ottimizzazione e la gestione dei processi finalizzati all'erogazione delle misure di competenza dell'Istituto previste dal decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 denominato "Cura Italia".

Con l'ordine di servizio n. 3/2020, il Direttore generale dell'Inps ha istituito un Gruppo di Progetto con l'obiettivo di individuare soluzioni organizzative, gestionali e procedurali volte ad ottimizzare le lavorazioni e i tempi di erogazione delle prestazioni previste dal decreto "Cura Italia" e di coordinare e gestire la conseguente fase operativa finalizzata all'erogazione delle citate prestazioni, con prioritaria attenzione alle indennità di cui agli artt. 27, 28, 29, 30 e 38 del decreto.

Del Gruppo fanno parte i Direttori centrali Formazione e Sviluppo Risorse umane, Tecnologia, informatica e innovazione, Organizzazione e Comunicazione, Ammortizzatori sociali, Entrate, Pianificazione e controllo di Gestione.

15. Ordine di servizio n. 4 del 3 aprile 2020. Unità di Coordinamento per la progettazione, monitoraggio, gestione delle attività finalizzate all'attuazione delle misure previste dal decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 denominato "Cura Italia".

Con l'Ordine di servizio n. 4/2020, il Direttore generale dell'Inps ha costituito una Unità di Coordinamento il cui obiettivo è quello di individuare le linee di azione che assicurino le necessarie soluzioni organizzative, amministrative, gestionali, procedurali, tecnologiche, volte a garantire nel minor tempo possibile il pagamento delle misure di sostegno economico introdotte dal D.L. n. 18/2020.

Dell'Unità di coordinamento fanno parte i Direttori centrali Tecnologia, informatica e innovazione, Formazione e sviluppo risorse umane, Presidente e organi collegiali, Organizzazione e comunicazione, Bilanci e servizi fiscali, Ammortizzatori sociali, Inclusione sociale e invalidità civile, Entrate, il Direttore Servizi al territorio e il Coordinatore generale statistico attuariale.

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SMART WORKING

16. Messaggio n. 714 del 24-02-2020. Prime misure per arginare il rischio epidemiologico da COVID-19

Nel disporre la chiusura delle sedi della zona rossa e fornire le disposizioni afferenti alle Strutture INPS rientranti nei territori di Lombardia, Piemonte, Veneto ed Emilia Romagna (zona gialla), si invitano tutti i direttori responsabili di strutture a favorire la modalità di lavoro agile, in conformità a quanto previsto dall'art. 3 del DPCM 23 febbraio 2020.

17. Messaggio n. 782 del 28-02-2020. Misure per arginare il rischio epidemiologico da COVID-19 -modalità provvisorie di lavoro agile.

Si forniscono le indicazioni per favorire l'estensione della modalità di lavoro agile nelle strutture dell'Istituto ai fini del contenimento del rischio epidemiologico da COVID-19 anche in assenza di accordi individuali sia con riferimento al numero delle giornate in cui svolgere l'attività in modalità agile sia con riferimento al numero di dipendenti destinatari, con applicazione al personale senza distinzione di categoria di inquadramento e di tipologia di rapporto di lavoro.

In conformità a quanto previsto dal DPCM del 25 febbraio 2020, con il quale sono state decretate le "Ulteriori disposizioni attuative del Decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19", i Direttori regionali e di coordinamento metropolitano delle Strutture insistenti nelle Regioni individuate dall'art. 2 del medesimo Decreto (Lombardia, Piemonte, Veneto, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia e Liguria), sono autorizzati a estendere in via provvisoria e fino al 15 marzo 2020 l'applicazione della modalità di lavoro agile.

Al di fuori delle aree di cui all'articolo 1 del decreto-legge n. 6 del 2020, nelle zone non soggette a misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, in base al punto 3 della direttiva n. 1 del 25/2/2020 del Ministro per la pubblica amministrazione, i Direttori delle strutture al fine di contemperare l'interesse alla salute pubblica con quello alla continuità dell'azione amministrativa, estenderanno la prestazione lavorativa in modalità agile favorendo tra i destinatari della misura "i lavoratori portatori di patologie che li rendono maggiormente esposti al contagio, i lavoratori che si avvalgono di servizi pubblici di trasporto per raggiungere la sede lavorativa, i lavoratori sui quali grava la cura dei figli dell'eventuale contrazione dei servizi dell'asilo nido e dei servizi dell'infanzia".

18. Messaggio n. 976 del 05-03-2020. Misure per arginare il rischio epidemiologico da COVID-19. Ulteriori indicazioni

Con il messaggio n. 976, al fine di garantire uniformità, coerenza e omogeneità dei comportamenti, in base alle disposizioni dei DPCM del 23/2/2020, 25/2/2020 e 1/3/2020, della Direttiva n. 1 del 25/2/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e del DPCM del 4/3/2020, si forniscono ulteriori indicazioni che hanno fatto seguito ai messaggi nn. 714 e 807 del 2020.

Ferme restando le disposizioni in vigore per le cd. "zone rosse", si forniscono istruzioni sui servizi al Front end nei restanti territori del paese.

In particolare, si stabilisce che le Direzioni regionali e di coordinamento metropolitano richiedano l'attivazione, in via temporanea, del servizio di sportello telefonico di sede, che prevede l'inoltro contemporaneo dal numero provinciale a tutte le numerazioni collegate. Il personale di presidio

ha la facoltà di smistare attraverso la funzione "TRASF", presente sull'apparecchio telefonico, eventuali richieste che necessitano competenze specifiche di altri uffici.

Si prevede altresì, la sospensione di tutti gli eventi aggregativi quali:

- riunioni in cui sia coinvolto personale sanitario ovvero personale incaricato dello svolgimento di servizi pubblici essenziali (all'assistenza ai minori e ai soggetti ospiti nelle strutture sociali; a specifici servizi del personale, all'erogazione di pensioni, di indennità e di rendite;
- tutti gli eventi di qualsiasi natura che comportino un affollamento di persone tale da non consentire il rispetto della distanza di sicurezza interpersonale di almeno 1 metro, disponendo il ricorso a strumenti per la partecipazione da remoto;
- le visite che hanno, tra l'altro, le sedi dell'Istituto quali luoghi di destinazione.
- tutti gli eventi a qualunque titolo aggregativo che non garantiscano il rispetto della distanza minima di sicurezza interpersonale di almeno un metro.

Sono state fornite, inoltre, le prime disposizioni per fruire della modalità provvisoria di lavoro agile ai dipendenti già firmatari di accordi individuali, per una estensione di tale modalità su un numero maggiore di giornate lavorative.

19. Messaggio n. 999 del 06-03-2020. Modalità provvisorie di Lavoro agile. Paragrafo 5.1. del Messaggio Hermes 976 del 5 marzo 2020 - Modelli di istanza e di provvedimento di autorizzazione.

Sono state rese note le modalità di presentazione delle domande di lavoro agile in modalità provvisoria.

20. Messaggio n. 1091 del 10-03-2020. Emergenza COVID-19 (Coronavirus). Vigilanza ispettiva. Indicazioni operative

A seguito dell'entrata in vigore del DPCM 9 marzo 2020 che ha esteso all'intero territorio nazionale le prescrizioni di cui all'art. 1 del DPCM 8 marzo 2020, con il messaggio n. 1091 si è disposta la sospensione di tutte le attività di vigilanza ispettiva esterna.

Si è, altresì, prevista la possibilità per i funzionari di vigilanza ispettiva di chiedere alle Direzioni territoriali di competenza di essere autorizzati in via temporanea alla modalità di lavoro agile.

21. Messaggio n. 1118 del 11-03-2020. Modalità di presentazione delle domande di cassa integrazione ordinaria e di assegno ordinario ai sensi degli artt. 13 e 14 del decreto legge n. 9/2020. Nuove causali "Covid-19 d. l. n. 9/2020" e "Covid-19 interruzione CIGS - d. l. n. 9/2020"

Si forniscono le istruzioni operative per la presentazione delle domande cassa integrazione ordinaria e di assegno ordinario ai sensi degli artt. 13 e 14 del decreto legge n. 9/2020

22. Messaggio n. 1142 del 13-03-2020. Emergenza COVID - 19. Lavoro agile e attività indifferibili da rendere in presenza

A seguito dell'emanazione del D.P.C.M. 11 marzo 2020, con il quale sono state varate ulteriori misure urgenti al fine di contenere il diffondersi del virus COVID-19 sull'intero territorio nazionale, l'Istituto ha fornito istruzioni in ordine allo svolgimento delle prestazioni lavorative in forma agile del proprio personale dipendente, anche in deroga agli accordi individuali e agli obblighi informativi di cui agli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81 e ha individuato le attività indifferibili da rendere in presenza.

In particolare:

- ha assicurato in via ordinaria lo svolgimento delle prestazioni lavorative in forma agile di tutto il personale dipendente, senza distinzione di categoria di inquadramento, anche in deroga agli accordi individuali e agli obblighi informativi di cui agli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81;
- ha qualificato come indifferibili e, pertanto, da rendersi in presenza le seguenti attività:
 - attività funzionali alla gestione dell'emergenza in corso, anche connesse agli obblighi relativi alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
 - presidio per le attività di supporto agli Organi
 - presidio direzionale e delle attività contabili (mandati di pagamento non telematici)
 - presidio delle risorse strumentali e supporto diretto alle postazioni di lavoro, in caso di necessità e ove non possibile da remoto
 - ricezione corrispondenza, merci e notifiche di atti, con le conseguenti azioni di protocollazione e smistamento
 - acquisizione nei sistemi informatici e gestione degli atti e titoli giudiziari pervenuti e comunque urgenti o in scadenza
 - gestione di atti giudiziari che non si possono trattare digitalmente né notificare in via telematica

23. Messaggio n. 1308 del 22-03-2020. Aggiornamento delle disposizioni di cui al Messaggio Hermes 1142 del 13 marzo 2020 in materia di lavoro agile e attività indifferibili da rendere in presenza.

A seguito del D.P.C.M. 22 marzo 2020 sono state varate ulteriori misure urgenti al fine di contenere il diffondersi del virus COVID-19 sull'intero territorio nazionale, alla luce del permanere dello stato di emergenza collegato alla diffusione del contagio da COVID-19 viene prorogata al 3 aprile 2020 la modalità di lavoro agile già in essere in Istituto senza bisogno di ulteriori formalità.

Si stabilisce, altresì, con riferimento al presidio delle attività indifferibili da rendere in presenza, che gli accessi in sede del personale sono consentiti esclusivamente per l'esecuzione di dette attività e con la frequenza strettamente necessaria, precisando che il presidio fisico non deve essere necessariamente assicurato con presenza quotidiana.

24. Messaggio n. 1389 del 27-03-2020. Smart working emergenziale per medici convenzionati ed operatori sociali- esperti razione materiae

Per far fronte alle necessità contingenti del periodo emergenziale in corso, è stato previsto che la modalità di lavoro agile potrà essere autorizzata anche ai Medici convenzionati e agli operatori sociali esperti razione materiae, con il fine di ridurre i tempi di risposta all'utenza con specifico riguardo alle domande che non richiedono necessariamente l'effettuazione di un accertamento clinico diretto.

25. Messaggio n. 1472 del 02-04-2020. Proroga misure urgenti di contenimento del contagio da Covid-19 DPCM 1 aprile 2020 - istruzioni per il personale dell'Istituto

A seguito delle proroga fino al 13 aprile 2020 delle misure adottate al fine di contenere il diffondersi del virus COVID-19 sull'intero territorio nazionale, con il D.P.C.M. 1 aprile 2020, sono prorogate dall'Istituto le modalità di lavoro agile, assicurate sin dal 13 marzo come modalità ordinaria di svolgimento delle prestazioni lavorative, riconosciute a tutto il personale dipendente, senza distinzione di categoria di inquadramento, anche in deroga agli accordi individuali e agli obblighi informativi di cui agli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81 e successivamente estese anche ai medici convenzionati ed operatori sociali-esperti razione materiae.

INFORMATICA

26. Messaggio n. 968 del 05-03-2020. Interventi IT per emergenza COVID 19

Con il messaggio n. 968 si comunica che è attiva una task force per far fronte alle esigenze tecniche ed informatiche delle strutture e dell'utenza dell'Istituto in concomitanza dell'emergenza COVID19.

Gli interventi posti in essere, ad effetto immediato, riguardano l'attivazione del servizio di call center di sede a livello provinciale nonché le attività lavorative a distanza. Si forniscono, pertanto, le prime istruzioni in merito ai citati interventi.

27. Messaggio n. 1106 del 11-03-2020. Attivazione piattaforma TINPS

L'Istituto comunica che ha implementato una nuova soluzione di "collaboration" in grado di fornire agli utenti, in un unico strumento, tutte le funzionalità necessarie per gestire gruppi di lavoro.

Per fare fronte al contingentamento del personale nelle strutture centrali e periferiche, resosi necessario in questi giorni di emergenza, l'Istituto ha attivato nuovi strumenti in grado di adeguare il modo di lavorare alle nuove necessità introducendo sistemi di collaborazione tra gruppi di lavoro dislocati sul territorio o direttamente a casa.

28. Messaggio n. 1114 del 11-03-2020. Potenziamento dei canali di interazione con l'istituto

Nel messaggio si riepilogano le modalità alternative all'accesso fisico che l'istituto mette a disposizione dei cittadini.

29. Messaggio n. 1161 del 13-03-2020. Servizio di prenotazione chiamata telefonica

Con il messaggio 1161, si comunica l'attivazione della modalità alternativa di prenotazione degli accessi al front end di sede che, per il periodo di emergenza in atto, eviterà l'accesso fisico dell'utenza presso le strutture.

Gli utenti potranno effettuare la prenotazione attraverso i canali internet, Contact Center e sede; successivamente sarà attiva anche tramite l'app INPS Mobile.

Al momento della prenotazione, il messaggio esposto nel ticket informerà l'utente che sarà ricontattato da un funzionario INPS nel giorno e nell'orario scelti, al servizio di richiamata potrà essere presidiato anche da remoto attraverso il cellulare di servizio o portatili con tecnologia Wildix recapiti forniti a corredo della prenotazione.

30. Messaggio n. 1166 del 15-03-2020. Soluzioni tecnologiche abilitanti il lavoro agile e supporto all'utenza nel periodo di emergenza.

Con il messaggio n. 1166, attesa l'eccezionalità degli eventi collegati all'emergenza Covid19 e la necessità di approntare misure lavorative straordinarie che permettano di garantire la continuità dei servizi e al tempo stesso di individuare le soluzioni tecniche più idonee per facilitare il lavoro agile di tutti i dipendenti, si rendono note le soluzioni

Al fine di fornire indicazioni sempre più chiare in un contesto in continua evoluzione, si riportano le soluzioni tecnologiche approntate:

- consegna delle postazioni la cui dotazione è così composta:

Via Ciriolo Grande, 21 – 00144 Roma
tel +39 06 596101
ufficiosegreteria.presidenza@postacert.inps.gov.it
dc.segreteriaunicatecnicanormativa@postacert.inps.gov.it
www.inps.it

- 4.500 nuovi notebook HP di cui solo 2.477 risultano essere stati assegnati agli aventi titolo;
 - 5.000 notebook Lenovo B5400, dei quali solo 1.139 risultano essere stati riconfigurati con le funzionalità avanzate VPN come i nuovi HP;
 - acquisizione di ulteriori 5.000 notebook HP;
 - 9.000 desktop ultraslim Lenovo M920, come postazione mobile, ancorchè già assegnati come postazione fissa.
- Accesso con connessioni VPN
 - Accesso con sistema VDI
 - nuova piattaforma TINPS
 - Call Center Provinciali di Emergenza

31. Messaggio n. 1205 del 17-03-2020. Accesso ai servizi applicativi web intranet in modalità VPN WEB - estensione della sperimentazione.

Con il messaggio 1205 si comunica che, considerati i positivi test preliminari, si estende a tutti gli utenti la sperimentazione della nuova modalità di accesso ai servizi WEB della intranet.

Tale canale è alternativo a quello VDI Citrix.

Per l'accesso al nuovo canale sperimentale, come per VDI, è necessario disporre di un generatore OTP.

32. Messaggio n. 1234 del 18-03-2020. Conguaglio fiscale di fine anno 2019, rilascio e trasmissione in modalità telematica delle Certificazioni Uniche Sintetiche (CUS) 2020. Rettifiche fiscali.

Come previsto dall'articolo 1 del decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9, in considerazione dell'eccezionalità dell'intervento normativo, soltanto per l'anno 2020 l'INPS provvederà a trasmettere all'Agenzia delle Entrate il flusso telematico delle Certificazioni Uniche Ordinarie entro il 31 marzo p.v, ai fini della predisposizione della dichiarazione dei redditi precompilata (modello 730 – Redditi persone fisiche) da parte dell'Agenzia delle Entrate entro il successivo 5 maggio.

33. Messaggio n. 1297 del 22-03-2020. Numeri di emergenza provinciale - Gruppi di risposta

Si forniscono in merito alle numerazioni di emergenza attivate su scala provinciale.

Il "Gruppo di Risposta" è un insieme di numeri telefonici preposti a fornire opportune informazioni ed identificato da uno specifico numero telefonico di servizio, denominato numero capofila (quello che è visibile ed è chiamato dall'utente esterno).

Quando si chiama dall'esterno il numero capofila, gli operatori collegati sono raggiunti telefonicamente secondo opportuni criteri prestabiliti ed imposti a sistema.

Ad ogni chiamata al numero capofila, tutti i telefoni collegati allo stesso "Gruppo di Risposta" squillano contemporaneamente. Il primo operatore che risponde alla telefonata, libera gli altri operatori del gruppo che possono così rispondere ad eventuali ulteriori chiamate.

34. Messaggio n. 1298 del 22-03-2020. Accesso ai servizi applicativi web intranet in modalità VPN WEB con RDP (fase 2 della sperimentazione) e potenziamento del sistema

Con il messaggio 1298, al fine di fornire soluzioni sempre più efficienti per lo svolgimento del lavoro a distanza, si comunica che è stata attivata una nuova modalità di accesso (denominata VPN WEB con RDP) all'interno dello stesso portale VPN WEB che consente l'ingresso in Remote Desktop al proprio PC dell'ufficio e a tutte le procedure ed ai documenti contenuti sul pc in ufficio.

Si comunica, inoltre, che è stato completato l'ampliamento delle risorse elaborative del sistema VDI per far fronte all'incremento degli accessi delle ultime settimane.

Con tali interventi si completano i sistemi che consentono sostanzialmente a tutti i dipendenti in possesso di un qualsiasi PC di accedere agli applicativi Inps .

35. Messaggio 1381 del 26-03-2020. Interventi di semplificazione per l'accesso ai servizi web e per l'attribuzione dei PINO

Il messaggio descrive gli interventi messi in atto dall'Inps, al fine di dare piena attuazione alle misure disposte dal Governo a sostegno di famiglie, lavoratori e imprese individuali e per garantire a tutti i cittadini il diritto di accesso alle prestazioni economiche e agli altri servizi individuali con modalità interamente telematiche,

L'Istituto ha messo in atto un duplice intervento rivolto a:

- semplificare la modalità di compilazione e invio on line per alcune delle domande di prestazione per l'emergenza Coronavirus (ex D.L. n. 18/2020);
- apprestare una nuova procedura di rilascio diretto del PIN dispositivo tramite riconoscimento a distanza.

36. Messaggio n. 1395 del 27-03-2020. Mutui al personale ex art. 59 D.P.R. 509/79 - rilascio aggiornamento procedurale per la presentazione della domanda di mutuo

Al fine di facilitare lo svolgimento delle attività di presentazione e gestione della documentazione connessa alla richiesta di mutuo dei dipendenti, anche nella considerazione dell'attuale gestione operativa causata dall'emergenza Covid-19 che prevede lo svolgimento delle prestazioni lavorative in forma agile da parte del personale, si è provveduto ad un potenziamento delle funzionalità dell'applicativo mutui.

Tale implementazione consente, in luogo della produzione e consegna di materiale cartaceo ed all'eventuale compimento di attività in presenza, l'inserimento on line dei files della documentazione prescritta a corredo della domanda (UPLOAD).

37. Messaggio n. 1489 del 04-04-2020. Gruppi di Risposta provinciali - Nuove funzionalità

Con il messaggio 1489 vengono rilasciate nuove funzionalità relativamente ai "Gruppi di Risposta" provinciale, che riguardano la gestione delle chiamate e la possibilità di poter configurare in piena autonomia i "Gruppi di Risposta".