



Manuale di gestione delle credenziali di accesso EAV

Obiettivi generali

La protezione delle credenziali di accesso rappresenta uno dei principi fondamentali della sicurezza delle informazioni, in particolare la creazione e la gestione delle password che costituiscono la principale contromisura agli accessi non autorizzati.

Visto guanto previsto dall'attuale codice in materia di protezione dei dati personali D. Lgs. 196/03 - e, successivamente, ripreso dal nuovo regolamento europeo in vigore dal 24/05/2018, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali - GDPR UE 2016/679, occorre definire misure di protezione adeguate ed idonee per il trattamento e la tutela dei dati personali degli utenti.

L'accesso ai PC in dotazione agli utenti prevede come strumento di accesso per gli utenti, un sistema di autenticazione (e di autorizzazione) basato su credenziali di accesso. Esso consiste in un codice per l'identificazione dell'utente ("username" o "nome utente"), associato ad una parola chiave riservata ("password") conosciuta esclusivamente dal solo utente. I due elementi, uniti insieme, costituiscono la credenziale di accesso ("account" o "utenza") così come definito dalla normativa vigente in tema di dati personali.

Le stesse credenziali vengono utilizzate anche per l'accesso a vari sistemi software quali:

- Posta elettronica •
- Desktop Remoto
- Remote App (nella prima fase di connessione remota) •
- Visualizzazione Presenze •

Al fine di semplificare e normalizzare il sistema, si sta lavorando per abilitare anche i seguenti altri sistemi - i quali attualmente utilizzano credenziali specifiche all'utilizzo delle credenziali EAV:

- Payroll (sia per l'accesso degli utenti generici che per l'accesso del personale addetto alla gestione delle presenze e delle paghe)
- Talentia 0
- Sportello Informativo del Personale
- Vestizione Turni
- o SAP
- Intranet



Ente Autonomo Volturno srl socio unico Regione Campania Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli, Italia CCIAA Napoli n. 4980 T. +39 081 772 2111 www.eavsrl.it

P. IVA e C.F. 00292210630 Capitale sociale € 50.000.000.00 Pec enteautonomovolturno@legalmail.it





UNI EN ISO 9001:2015 Ferrovie, Funivia ed Autolinee Ferrovie e Funivia





o (altri vari)

Responsabilità degli utenti

Gli utenti si impegnano a rispettare i criteri di creazione, conservazione e gestione delle credenziali di accesso di seguito indicati.

Gli utenti, una volta in possesso delle credenziali, devono cambiare la password al primo accesso rispettando i criteri di seguito descritti, evitando combinazioni facili da identificare. Devono scegliere password univoche, che abbiano un senso solo per l'utente che le sceglie, evitando di usare la stessa password per altre utenze. <u>Il cambio della password iniziale avviene nelle stesse modalità del cambio della password scaduta descritte nella apposita sezione del presente manuale</u>.

<u>Contestualmente al primo accesso, gli utenti hanno l'obbligo di registrarsi al portale di</u> gestione self service della password, attivando almeno una delle diverse modalità di recupero della password previste. Il link del suddetto portale è il seguente:

https://pwdss.eavsrl.it

La procedura di registrazione al suindicato portale viene illustrata in dettaglio nell'allegato "A" al presente manuale.

La password è strettamente personale e non deve essere comunicata e/o condivisa con nessun'altra persona all'interno o all'esterno della azienda.

Gli utenti devono prestare attenzione a fornire le proprie credenziali di accesso, a rispondere ad e-mail sospette e/o a cliccare sui link durante la navigazione web (o nella mail) al fine di contrastare possibili frodi informatiche.

Ogni utente è responsabile di tutte le azioni e le funzioni svolte dal suo account. Qualora vi sia la ragionevole certezza che le credenziali assegnate siano state utilizzate da terzi, l'utente dovrà cambiare immediatamente la password. Per la





conservazione sicura delle credenziali di accesso è consigliabile usare un software di gestione delle password (es. KeePass, LastPass, ecc.) evitando di memorizzarle su fogli di carta, documenti cartacei e file conservati all'interno della postazione di lavoro.

Qualora l'utenza venga bloccata a seguito della scadenza della password, è possibile cambiarla con la procedura descritta sotto. <u>Nel caso in cui la password sia stata dimenticata, gli utenti possono utilizzare il portale di gestione self service della password per recuperarne una valida</u>.

Qualora l'utente volesse invece recuperare la propria username e/o l'email a lui assegnata, basterà andare sul seguente sito ed inserire il proprio numero di matricola:

http://posta.eavsrl.it

Requisiti tecnici per la creazione e gestione delle password

Come regola generale, la password deve essere ragionevolmente complessa e difficile da individuare e/o ricavare.

In particolare la password:

- 1. deve essere di lunghezza non inferiore ad 8 caratteri;
- 2. deve essere obbligatoriamente cambiata al primo utilizzo e successivamente almeno ogni 45 giorni;
- 3. deve contenere, almeno 3 tipi di carattere tra numeri, caratteri alfabetici in maiuscolo, e caratteri speciali (es. <u>C@p13nZa</u>);
- 4. deve differire dalle precedenti due password;
- 5. non deve essere un palindromo (parola che resta uguale sia se letta da sinistra a destra che da destra a sinistra);
- 6. non deve contenere riferimenti agevolmente riconducibili all'utente in particolare il nome e/o il cognome o ad ambiti noti;





7. non deve essere basata su nomi di persone, date di nascita, animali, oggetti o parole ricavabili dal dizionario (anche straniere) o che si riferiscano ad informazioni personali;

I criteri dal 1° al 6° (limitatamente al controllo sul nome e/o cognome) vengono imposti dal sistema. Le indicazioni al 7° punto sono da intendersi come buona pratica cui gli utenti dovrebbero attenersi per aumentare la sicurezza delle credenziali.

Per motivate necessità di urgente accesso alle informazioni, in caso di impedimento del titolare delle credenziali, la password può essere annullata e sostituita dagli amministratori di sistema con una nuova password. In questo caso la nuova password dovrà essere consegnata dall'amministratore di sistema all'utente, il quale dovrà modificarla al primo accesso, seguendo le <u>stesse modalità del cambio della password</u> <u>scaduta descritte nella apposita sezione del presente manuale</u>.

Cambio password prima della scadenza

Prima della scadenza (come precedentemente detto ogni 45 giorni), il cambio password si effettua in una di queste maniere:

- 1) Dal PC aziendale
- 2) Dal sito web dedicato alla posta elettronica aziendale
- 3) Dal portale di gestione self service della password
- Da APP ManageEngine ADSelfServicePlus disponibile per IOS (Apple) e Android

Le procedure vengono illustrate in dettaglio nell'allegato "B" al presente manuale.

N.B.: le APP di email per smartphone (Outlook Mobile, Apple Mail, etc.) non hanno la possibilità di cambiare la password. Gli utenti che dovessero utilizzare esclusivamente la posta aziendale da smartphone o altre applicazioni web dell'EAV accessibili da Internet dovranno quindi necessariamente ricorrere ad una delle modalità sopra elencate.



Notifiche scadenza password

Onde facilitare la gestione della password da parte degli utenti, il sistema invia 4 avvisi in vista della scadenza delle credenziali:

- 1) Sette giorni prima della scadenza
- 2) Tre giorni prima della scadenza
- 3) Un giorno prima della scadenza
- 4) Il giorno stesso della scadenza

Cambio password dopo la scadenza

Se la password arriva a scadenza, ci sono due modalità per reimpostarla:

- 1) Accedendo dal PC aziendale
- 2) Accedendo alla Posta elettronica aziendale da Web

In entrambi i casi bisogna conoscere la password scaduta per impostare la nuova password. Diversamente, bisogna procedere come nel caso di password dimenticata.

Le procedure vengono illustrate in dettaglio nell'allegato "C" al presente manuale.

Cambio password dimenticata

L'utente già in precedenza registratosi sul portale di gestione self service della password potrà, in caso di password dimenticata, procedere autonomamente alla reimpostazione della stessa. Il portale è accessibile:

- 1) Dal PC aziendale mediante apposito link posto sulla pagina di login
- 2) Da web (<u>https://pwdss.eavsrl.it</u>)
- 3) Da APP ManageEngine ADSelfServicePlus disponibile per IOS (Apple) e Android





Le procedure vengono illustrate in dettaglio nell'allegato "D" al presente manuale.





ALLEGATO "A"

_

PROCEDURA DI REGISTRAZIONE AL PORTALE DI GESTIONE SELF SERVICE DELLA PASSWORD

1) Collegarsi al portale (<u>https://pwdss.eavsrl.it</u>), inserire le proprie credenziali e cliccare su Accesso:

The EAV Password Self Service × +		- 🗆 X
← → C ☆ 🔒 pwdss.eavsrl.it/showLogin.cc 💁	☆ D. 🖲 🗢 🧛 🔿 🖪 ະ 🖟 O 🖻 🚱	🍖 🕰 🛛 😜 🗄
🔛 App 🛛 II Fatto Quotidiano 🛛 R La Repubblica.it - H 📃 EAV 📃 Casa 📃 Persor	nali 🕒 IT in the Frozen Tun 📀 Fortinet URL Rating	» 📙 Altri Preferiti
App V II Fatto Quotidiano R La Repubblica.it - H EAV Casa Persor Aggiorna efficacemente il tuo profilo: Registrazione utente Stabilisci la tua identità tramite registrazione Autoaggiorna le tue informazioni di contatto Modifica password Modifica la tua password tramite la password corrente	Accesso Nome utente: testuser Password:	» Altri Preferiti
	Sblocca l'account	
	Sblocca l'account bloccato	





2) Il sistema riconosce il primo accesso dell'utente e propone la procedura di registrazione. Cliccare su "Fai clic qui":







3) Scegliere il metodo di verifica che si intende registrare per primo e cliccare su "Avanti":

8 EAV Password Self Service	x +	- 🗆 X
← → C ☆ @ pwdss.e	avavsrl.it/webclient/index.html#/selfservice/en 🕶 🛧 D. 🔞 😇 📭 📀 🛐 👯 📮 📿 💽 😭	🗞 般 😅 : » 📙 Altri Preferiti
	Modifica password Registrazione	
Registrazione utente ③		
	Registrare i metodi di verifica imposti abilitati per l'account. Seleziona uno qualsiasi degli autenticatori seguenti per procedere alla registrazione Domande di sicurezza Autenticazione tramite notifica push Verifica SMS	
	Passaggio 1 di 2. Avanti	





4) Inserire il proprio numero di cellulare e cliccare su "Invia codice". Inserire il codice ricevuto e cliccare su "Verifica codice e continua":

EAV Password Self Service × +	- 🗆 X
 C A pwdss.eavsrl.it/webclient/index.html#/selfservice/en C A pwdss.eavsrl.it/webclient/index.html#/selfservice/en<td>🍋 🛍 😨 : » 📙 Altri Preferiti</td>	🍋 🛍 😨 : » 📙 Altri Preferiti
Modifica password Registrazione	0 -
Registrazione utente 💿	
Registrare i metodi di verifica imposti abilitati per l'account. Verifica SMS Inserire il numero di telefono sul quale si desidera ricevere il codice di verifica 33312345678 Inserisci il codice ricevuto tramite telefono 12345678 Verifica codice e continua	
Passaggio 2 di 2 Avanti	





5) Il sistema conferma il buon esito della registrazione. Se lo si desidera, si possono registrare ulteriori metodi di verifica nella sezione "Configura metodi di verifica di backup":







ALLEGATO "B" - PROCEDURA CAMBIO PASSWORD

(la procedura richiede che la password attuale sia nota ed in corso di validità)

Dal PC aziendale:

1) Una volta ottenuto l'accesso al terminale, premere contemporaneamente i tasti Ctrl-Alt-Canc e scegliere "Cambia password":

Blocca	
Cambia utente	
Disconnetti	
Cambia password	
Gestione attività	
Annulla	
	$\pm \circ \circ$





2) Inserire i dati richiesti (vecchia password, nuova password e conferma nuova password) e cliccare sulla freccia a destra sulla riga "conferma password":

R Cambia password	
EAV\testuser	
Vecchia password	
Nuova password	
Conferma password	
Accedi a: EAV	
Come accedo a un altro dominio?	
Annulla	門 (+





3) Viene mostrata la conferma di avvenuto cambio password:







Da Outlook Web App (sito web posta elettronica aziendale)

1) Cliccare sul simbolo della ruota dentata in alto a destra (impostazioni) e quindi su "Opzioni":

03 Posta - testuser@eavsrl.it	× +						×
\leftrightarrow \rightarrow C \triangle \cong webm	ail.eavsrl.it/owa/#path=/mail	0 1 ☆	Da @ 👳 🗣 😋) 5 7 🗏 0 🗉 🚱 🛡	1	Res 🛛 😑	:
🔢 App 🛛 🙀 II Fatto Quotidiano	🖁 🖁 R La Repubblica.it - H 📃 EAV 📃 Ca	sa 📙 Personali	B IT in the Frozen Tun	Fortinet URL Rating	>>	📙 Altri Pre	eferiti
III Posta				≜	ø	?	0
Cerca in Posta e Persone 👂	🕀 Nuovo 🛩			Aggiorna		🤊 Annu	illa
 Preferiti Posta in arrivo Posta inviata Posta eliminata Test User 	Posta in arrivo	Filtro 🗸		Risposte automatiche Impostazioni di visualizzazio Gestisci componenti aggiunt Impostazioni offline	ne tivi		
Posta in arrivo Bozze Posta inviata				Cambia il tema Opzioni			
Posta eliminata Feed RSS Note							
Posta indesiderata	Hai letto tutto!						





2) Aprire il ramo "Generale" e cliccare su "Il mio account", quindi su "Modifica password:

03 Posta - testuser@eavsrl.it	× +		- 🗆 X
← → C 介 @ webm	ail.eavsrl.it/owa/#path=/options/myaccount 💁 🏠	0_0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	💼 🙉 🔬 🖕 :
III Anno III Setter Constitutions	R to Developing a line in Case in Developing		
App 💘 li Fatto Quotidiano	K La Repubblica.it - H A EAV Casa Personal	Fortinet UKL Kating	» Altri Preferiti
iii Posta		4	* ? 💽
(Opzioni			
Collegamenti	🖬 Salva 🗙 Rimuovi		
Il mio account	Il mio account		
Cambia tema	ii mo account		
Gruppi di distribuzione	0		: ÷
Scelte rapide da tastiera			1
Gestisci componenti aggi			
Dispositivi mobili			
Impostazioni offline	Nome	Via	
Impostazioni di accessibil	Test		
Versione light		J	
Area geografica e fuso or	Iniziali	1	
SMS			
⊿ Posta		Citta	
 Elaborazione automatica 	Cognome		
Risposte automatiche	User	Provincia	
Annulla invio	Nome vicualizzato *	Provincia	
Regole Posta in arrivo (
Segnalazione posta inc	lest User	CAP	
Segna come già letto	Indirizzo di posta elettronica		
Opzioni messaggio	tectucer@eaver it		
Conferme di lettura	Catalor & Coverse	Paese/area geografica	
Impostazioni risposta	Telefono ufficio	•	
4 Account			
Blocca o consenti		Ufficio	
POP e IMAP	Fax		
 A Opzioni allegati 			
Account di archiviazion		Modifica password	
4 Layout	Telefono abitazione		*





3) Inserire i dati richiesti (password corrente, nuova password e conferma della nuova password) e cliccare su "Salva" (il sistema torna alla schermata di accesso):

Place	
Cambia utente	
Disconnetti	
Cambia password	
Gestione attività	
Annulla	
	₽ & O







Dal portale di gestione self service della password (previa registrazione allo stesso)

1) Entrare sul portale (<u>https://pwdss.eavsrl.it</u>), inserire le proprie credenziali e cliccare su "Accesso":







 Inserire vecchia, nuova password e conferma nuova password e cliccare su "Modifica password":

EAV Password Self Service	× +	- 0	×
← → C ☆ @ pwdss.e	eavsrl.it/webclient/index.html#/selfservice/ch 🕶 🛧 D. 🕢 🕫 🧛 🥯 🛐 😻 👫 O 🖃 🥎 🖡	🚱 🕰 🛛 😜	: eriti
	Modifica password Registrazione	e	9-
Modifica password ③			
Nuova password			
Conferma nuova password			
	 Lunghezza minima password (numero caratteri): 8 Deve contenere lettere maiuscole e minuscole Numero di caratteri numerici da includere: 1 Non deve essere un palindromo (o contenere il Nome e/o il Cognome) Modifica password Annulla 		





3) Il sistema mostra un messaggio di conferma di avvenuto cambio password:









Da APP (previa registrazione al portale self service e attivazione dell'APP)

1) Aprire l'APP



2) Selezionare "Modifica password" e, nella schermata seguente, inserire le proprie credenziali:

22:14 🤊 💼	22:14 🔊		al 🕆 🚍
EN	< Indietro	Accesso	Accesso
	Accedere per mod	ificare la password	
	testuser		
			0
🖉 Reimpostazione password	EAV		>
🔒 Sblocco account			
Modifica password			
Impostazioni server >			
Accedere per la Accesso Accesso			
tenticazione mobile Feedback Guida			-





3) Inserire la nuova password nelle due righe e cliccare su "Cambia". Il sistema mostrerà la conferma dell'avvenuto aggiornamento della password:







ALLEGATO "C" - PROCEDURA CAMBIO PASSWORD SCADUTA

(è necessario conoscere la password scaduta)

Dal PC aziendale:

1) All'accesso il sistema segnalerà che l'attuale password è scaduta. Cliccare su "OK":

8	
Test User	
L'utente deve modificare la password prima di accedere.	
OK Annulla	





2) Inserire la nuova password nel secondo e nel terzo campo e cliccare sulla freccia a destra presente sul a lato del terzo campo:

R Test User	
•••••	
•••••	
••••••	
Accedi a: EAV	
Come accedo a un altro dominio?	
Reimposta password	
Annulla	臣 (少

R





3) Un messaggio segnalerà il buon esito della procedura. In caso di errore, si verrà invitati a ripetere la procedura:







Da Outlook Web App (sito web posta elettronica aziendale)

1) All'accesso il sistema segnalerà che l'attuale password è scaduta. Inserire vecchia password, nuova password e conferma della nuova password nelle apposite righe e confermare cliccando su "Invia".

NB: il nome utente va espresso nella forma dominio\utente, ovvero ad esempio eav\m.rossi







2) Quando la procedura va a buon fine il sistema mostra la conferma dell'avvenuto cambio della password:







ALLEGATO "D" - PROCEDURA CAMBIO PASSWORD DIMENTICATA

(è necessario essersi registrati al portale di gestione self service della password)

Dal PC aziendale

1) Nella schermata di accesso, cliccare su "Reimposta password":







2) Cliccare nuovamente su "Reimposta password":







f || ¥ || 0 || 4

d.palermo (eav.local)		(¹) 03:39
		0
	Selezionare una delle seguenti opzioni per provare l'identità	
	Questo processo ci aiuta a verificare che tu sia proprio la persona che richiede l'accesso	
	O Domande di sicurezza	
	Autenticazione tramite notifica push	
	Verifica SMS	
	Annulla Continua	6 -

Nel caso in questione si è scelto di procedere con la Verifica SMS, a titolo di esempio







4) Scegliere dal menù a tendina il numero SMS registrato su cui si vuole ricevere il codice di verifica (per motivi di privacy vengono mostrate soltanto alcune delle cifre) e cliccare su "Continua":

Absenservice Plus			
d.palermo (eav.local)			O4:42
	Ottieni un codice di verifica tramite SMS		
	Seleziona il numero di cellulare		
	Seleziona N. cellulare 🗸		
	Seleziona N. cellulare		
	54 64	Annulla Continua	
1			





5) Inserire il codice ricevuto via SMS e cliccare su "Continua":

ADSelfService Plus			-	- 🗆 X	
d.palermo (eav.local)				() <mark>03:27</mark>	
	Il codice di verifica è stato inviato a 34*****84 Una volta ricevuto il codice, inseriscilo nella casella di testo di seguito adssp.common.button.resend				
		Annulla	Continua		





6) Scegliere una nuova password ed inserirla nei campi nuova password e conferma nuova password. Inserire il codice CAPTCHA generato nella apposita riga e cliccare su "Reimposta password":

d palermo (eav local)				() 04:31
				0 01.31
	Reimposta password			
	*Nuova password	•••••		
	*Conferma nuova password	•••••		
		🗸 Lunghezza minima password (numero caratteri): 8		
		✓ Deve contenere lettere maiuscole e minuscole		
		V Numero di caratteri numerici da includere: 1		
		Von deve essere un palindromo (o contenere il Nome	e/o il Cognome)	
		Digitare i caratteri presenti nell'immagine di seguito.		
		p5h4ho		
		p5h4ho		
		Annulla	Reimposta password	





7) Il sistema mostra la conferma del cambio password. Chiudere la schermata cliccando sulla X in alto a destra e procedere con l'autenticazione al sistema utilizzando la nuova password impostata:

ADSelfService Plus			X
d.palermo (eav.local)			
Password reimpostata correttamente per il(i) seguente(i) account			
d.palermo - eav.local			
	A CONTRACTOR OF THE OWNER	Ę	1 - (







Da web

1) Entrare sul portale (<u>https://pwdss.eavsrl.it</u>) e cliccare su "Reimposta password":



Procedere quindi con la procedura già mostrata per il reset da PC aziendale





Da APP ManageEngine ADSelfServicePlus disponibile per IOS (Apple) e Android

4) Aprire l'APP



5) Cliccare su "Reimpostazione password", inserire il proprio nome utente e, quindi, cliccare su "Avanti":

20:19 ৵	al 🕈 🚍	20:21 ⊀		
	/	< Indietro	Verifica utente	Avanti
	<u>v</u>			
		d.palermo		٥
		EAV		>
🖉 Reimpostazione pa	ssword			
Sblocco account				
🖷 Modifica password				
Impostaz	zioni server >			
Brendero per la		q w e	r t y u	i o p
registrazione alla gestio	Accesso	a s d	fghj	k I
		순 z x	c v b r	n m 🗵
		123	spazio	invio
Autenticazione mobile	Guida			Ŷ





6) Scegliere il metodo di verifica (nel caso di "Codice di verifica cellulare" – come in questo esempio – si dovrà scegliere anche il numero di cellulare da un elenco a tendina). Inserire i dati di verifica e cliccare su "Avanti":

20:22 🛪			20:22 🛪		al 🕈 🗖
Home	Verifica identità	Avanti	Home	Codice di verifica	
Seleziona la	a modalità di verifica	© 04:43	Un messaggio inviato presto	è stato inviato al numero d	© 04:38 i cellulare. Sarà
O Verifica	tramite domande di sic	urezza	26240034		0
O Verifica	tramite notifica push				
O Codice d	li verifica a e-mail				
Codice d	li verifica a cellulare 84				
			15	Da Messanni	
				26240034	
			1	2	3 DEF
			4 ©H1	5 JKL	6 MNO
			7 PORS	8 TUV	9 wxyz
				0	\otimes





7) Scegliere la nuova password e cliccare su "Ripristina". Se la procedura va a buon fine, viene mostrata una notifica in tal senso:

