

ALLEGATO B – TECNICO
SPID

Indice:

1. Riferimenti esterni
2. Descrizione del servizio
3. Specifiche tecnico-normative
4. Specifiche tecniche d’uso
5. SLA e KPI

1. RIFERIMENTI ESTERNI E GLOSSARIO

Riferimenti esterni

Documentazione	Link di dettaglio
Manuale Operativo	https://www.infocert.it/pdf/identitadigitale/Manuale Operativo SPID.pdf
Manuale Utente	https://www.infocert.it/pdf/identitadigitale/Manuale Utente SPID.pdf
Documentazione API	N.D.
Link di supporto (FAQ, Video, Guide)	https://help.infocert.it/cerca?idProdotto=36

Glossario

Termine	Definizione
AgID	l’Agenzia per l’Italia Digitale istituita ai sensi dell’art. 19 del D.L. 83/2012, convertito in legge, con modificazioni, dall’art. 1 della L. 134/2012, ss.mm.ii.
Attributi	Gli attributi identificativi (nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso, ovvero ragione o denominazione sociale, sede legale, nonché codice fiscale o partita IVA ed estremi del documento d’identità) e quelli secondari (numero di telefonia mobile, indirizzo di posta elettronica, domicilio fisico e digitale, nonché eventuali altri attributi identificati da AgID) utilizzati ai fini dell’identificazione del Titolare.
Genitore Non Richiedente	Persona fisica, ulteriore rispetto al Genitore Richiedente, che esercita la responsabilità genitoriale e/o la legale rappresentanza sulla persona fisica minore di età per la quale viene richiesta.
Genitore Richiedente	Persona fisica che esercita la responsabilità genitoriale e/o la legale rappresentanza nei confronti del minore per la quale si richiedono l’attivazione e l’erogazione del servizio SPID InfoCert ID Young, e a cui è associata l’Identità Digitale del soggetto minore. Il Genitore Richiedente segue e attua (parzialmente e/o integralmente, a seconda che si tratti di minore infraquattordicenne o ultraquattordicenne) le attività di gestione dell’Identità Digitale del minore e delle correlate autorizzazioni per l’accesso ai servizi, nei limiti previsti dalle Linee Guida SPID Minori e dalla normativa applicabile.
Identità Digitale	La rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra il Titolare e i suoi Attributi, verificata attraverso l’insieme dei dati raccolti e



	registrati in forma digitale, secondo le modalità di cui all'ordinamento vigente.
Identity Provider	InfoCert che, quale soggetto accreditato al sistema SPID e, in qualità di gestore di servizio pubblico, previa identificazione certa del Titolare, assegna, rende disponibile e gestisce gli Attributi utilizzati dal Titolare al fine della sua identificazione informatica. InfoCert, inoltre, fornisce i servizi necessari per la distribuzione e l'interoperabilità delle credenziali di accesso, la riservatezza delle informazioni gestite e la loro autenticazione informatica.
Organizzazione	Nel solo ambito di SPID InfoCert ID Professionale Persona Giuridica, è l'organizzazione cui fa parte il Titolare dell'utenza SPID InfoCert ID.
Portale Selfcare	Strumento che consente la gestione, da parte del Titolare, del proprio account SPID InfoCert ID.
Titolare	Persona fisica identificata dall'Identity Provider, cui è attribuita una Identità Digitale. Può coincidere con l'Intestatario della Fattura.
Utenza Basic	Nel solo ambito di SPID InfoCert ID Professionale Persona Giuridica, è l'utenza che viene rilasciata al soggetto appartenente all'Organizzazione, per l'accesso ai servizi destinati alle persone giuridiche. Non prevede le funzionalità aggiuntive proprie dell'Utenza di Governo.
Utenza di Governo	Nel solo ambito di SPID InfoCert ID Professionale Persona Giuridica, è l'utenza che prevede una serie di funzionalità aggiuntive rispetto all'Utenza Basic, attraverso la quale il Titolare di questa attiva, sospende e/o revoca le Utenze Basic afferenti alla stessa organizzazione. Tale tipologia di utenza può essere attivata inizialmente dal solo rappresentante legale dell'Organizzazione, il quale può comunicare ad InfoCert le ulteriori Utenze di Governo alla stessa afferenti.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è la chiave di accesso sicura per i cittadini e professionisti ai servizi digitali delle pubbliche amministrazioni e di enti e istituzioni privati.

InfoCert ID è nome del servizio SPID fornito da InfoCert: lo SPID InfoCert ID è rappresentato da un account composto da un set di credenziali (e-mail, Password) collegate all'Identità Digitale del Titolare, necessarie per accedere ai servizi delle Pubblica Amministrazione e ai siti web dei privati che aderiranno al sistema SPID.

A queste si aggiunge l'App MyInfoCert per l'autenticazione gratuita di secondo livello ai servizi online. In alternativa, come servizio a pagamento è possibile l'autenticazione di secondo livello tramite l'OTP ricevuto con SMS o generato da un Token Hardware.

Esistono differenti tipologie di SPID che InfoCert eroga:

- **SPID InfoCert ID**, dedicato al privato cittadino
- **SPID InfoCert ID Young**, dedicato a soggetti minori di età
- **SPID InfoCert ID Professionale**, dedicato a professionisti e lavoratori
- **SPID InfoCert ID Professionale Persona Giuridica**, dedicato a professionisti, dipendenti e titolari di aziende e contenente dati ed informazioni sia della persona fisica che giuridica

3. SPECIFICHE TECNICO-NORMATIVE

Fonti normative:

- D.lgs. 82/2005: "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD) del 7 marzo 2005;

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24.10.2014, recante le “*caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese*”;
- “*Linee Guida operative per la fruizione dei servizi SPID da parte dei Minori*”, v. 2 del 11 maggio 2022 (e ss.mm.ii.);
- “*Linee Guida per il rilascio dell'Identità Digitale per Uso Professionale*”, pubblicate con Determinazione AgID n. 318/2019;
- “*Convenzione per l'adesione allo SPID del Gestore dell'Identità Digitale per la disciplina delle attività conseguenti all'accreditamento*”, rinnovata periodicamente tra InfoCert e l'AgID, descrittiva degli obblighi e delle responsabilità in capo al Gestore dell'Identità Digitale InfoCert e all'AgID.

A. SPID InfoCert ID: SPID per Persona Fisica ad Uso Personale

Specifica	Descrizione
1. Attività di gestione dell'Identità Digitale da parte del Titolare	<p>Il Titolare dell'Identità Digitale può:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aggiornare, assumendone la responsabilità a norma della legislazione vigente, i seguenti Attributi identificativi: <ul style="list-style-type: none"> ○ estremi del documento di riconoscimento (e nuova scadenza), nonché ○ gli Attributi extra-anagrafici (indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, numero di cellulare, domicilio digitale). • sospendere, per un periodo massimo di 30 giorni, la propria Identità Digitale; • revocare definitivamente la propria Identità Digitale; • consultare gli accessi effettuati con la propria Identità Digitale. <p>Se il Titolare è un Genitore Richiedente, può gestire le autorizzazioni agli accessi degli SPID per Minori a questi collegati.</p>
2. Durata	L'Accordo ha una durata di 2 anni dalla data di attivazione del servizio e si rinnoverà automaticamente e tacitamente ogni due anni, salvo disdetta.
3. Corrispettivi	Il Titolare dell'Identità Digitale non è tenuto a corrispondere alcuna somma ad InfoCert, intendendosi il Servizio erogato a titolo gratuito. InfoCert può applicare un corrispettivo, debitamente reso noto al Titolare dell'Identità Digitale, per le attività di identificazione necessarie al rilascio dell'Identità Digitale medesima.
4. Sospensione dell'Identità Digitale e aggiornamento del documento di identità	Le credenziali SPID del Titolare vengono sospese a seguito della scadenza del proprio documento di identità caricato in fase di registrazione del servizio. Le funzionalità di SPID InfoCert ID vengono ripristinate, in vigenza dell'Accordo, a seguito del caricamento da parte del Titolare, all'interno di apposita sezione del Portale Selfcare, del proprio documento di identità in corso di validità.
5. Uso illecito dell'Identità Digitale	Il Titolare, nel caso in cui ritenga che la propria Identità Digitale sia stata utilizzata abusivamente o fraudolentemente da un terzo, deve tempestivamente adottare le procedure indicate nel Manuale Operativo INDI-MO-SPID pubblicato sul sito istituzionale di InfoCert, all'indirizzo di cui sopra InfoCert non sarà responsabile per i danni che il Titolare abbia subito in conseguenza dell'uso illecito della propria Identità Digitale, salvo il caso in cui

	non si sia adoperata per dar seguito alla richiesta di sospensione correttamente e tempestivamente pervenuta.
--	---

B. SPID InfoCert ID Young: SPID per Persona Fisica per il Minore

Specifica	Descrizione
1. Destinatari del servizio	SPID InfoCert ID Young è un servizio destinato al soggetto minorenni, di almeno 5 (cinque) anni di età, al quale è attribuita una Identità Digitale.
2. Durata	L'Accordo ha una durata di 2 anni dalla data di attivazione del servizio e si rinnoverà automaticamente e tacitamente ogni due anni fino al compimento del diciottesimo anno di età, salvo disdetta. Al compimento del diciottesimo anno di età, InfoCert richiede al neo-maggiorenne di convertire il servizio SPID InfoCert ID Young nella versione standard SPID InfoCert ID destinata a soggetti maggiorenni.
3. Corrispettivi	Il Titolare dell'Identità Digitale non è tenuto a corrispondere alcuna somma ad InfoCert, intendendosi il Servizio erogato a titolo gratuito. InfoCert può applicare un corrispettivo, debitamente reso noto al Titolare dell'Identità Digitale, per le attività di identificazione necessarie al rilascio dell'Identità Digitale medesima.
4. Attività di gestione dell'Identità Digitale da parte del Titolare	<ul style="list-style-type: none"> • Il Titolare minorenni ultraquattordicenne dell'Identità Digitale può aggiornare, assumendone la responsabilità a norma della legislazione vigente, i seguenti Attributi identificativi: <ul style="list-style-type: none"> ○ estremi del documento di riconoscimento (e nuova scadenza), nonché ○ gli attributi extra-anagrafici (indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, numero di cellulare, domicilio digitale). • sospendere, per un periodo massimo di 30 giorni, la propria Identità Digitale; • revocare definitivamente la propria Identità Digitale; • consultare gli accessi effettuati con la propria Identità Digitale. <p>Nel caso di SPID Minori per i soggetti infraquattordicenni, il Titolare non ha accesso al Portale Selfcare. Pertanto, tutte le attività di gestione della propria Identità Digitale vengono effettuate dal Genitore Richiedente.</p>
5. Sospensione dell'Identità Digitale e aggiornamento del documento di identità	Le credenziali SPID del Titolare vengono sospese a seguito della scadenza del proprio documento di identità caricato in fase di registrazione del servizio. Le funzionalità di SPID InfoCert ID vengono ripristinate, in vigenza dell'Accordo, a seguito del caricamento da parte del Titolare ultraquattordicenne, o del Genitore Richiedente in caso di Titolare infraquattordicenne, all'interno di apposita sezione del Portale Selfcare, del documento di identità del Titolare in corso di validità.
6. Minorenni senza numero di cellulare	<ul style="list-style-type: none"> • Nel caso il soggetto minorenni non possieda un numero di cellulare, il Genitore Richiedente è tenuto a supportarlo nell'ambito delle attività che richiedono la conferma mediante ricezione di un codice OTP (recupero della password, configurazione dell'app di autenticazione,

	processi di sospensione o revoca delle credenziali SPID InfoCert ID Young).
7. Effetti connessi alla revoca/scadenza dell'identità del Genitore Richiedente	In caso di revoca o scadenza dell'identità del Genitore Richiedente, viene revocata anche l'identità del/i minore/i collegato/i. Il soggetto ultraquattordicenne può effettuare la gestione, in autonomia, della propria Identità Digitale. Può richiedere ad InfoCert: <ul style="list-style-type: none"> • la sospensione di tale identità; • la consultazione, in autonomia, degli accessi effettuati presso gli Identity Provider.
8. Compimento del quattordicesimo anno di età – gestione dell'Identità Digitale	Alla data del compimento del quattordicesimo anno di età, il Titolare minorenni viene informato via e-mail sulla possibilità di accesso, da quel momento, al Portale Selfcare. All'interno di questo, può effettuare autonomamente le proprie operazioni di gestione dell'Identità Digitale.
9. Compimento del diciottesimo anno di età - trasformazione dell'Identità Digitale	InfoCert, al compimento del diciottesimo anno di età del Titolare neo-maggiorenne: (i) rimuove le limitazioni precedentemente imposte dalla minore età; (ii) elimina i legami con l'Identità Digitale del Genitore Richiedente; (iii) cancella tutte le informazioni relative all'utilizzo dell'Identità Digitale del minore rese disponibili al Genitore Richiedente, fatta eccezione per i log; (iv) invia un messaggio al neo-maggiorenne mettendo a sua disposizione un servizio per dichiarare, previa autenticazione con credenziali SPID di livello 2, di voler mantenere attiva o revocare la propria Identità Digitale. Sino a che il neo-maggiorenne non dichiari esplicitamente la propria scelta, la fruizione dei servizi mediante SPID InfoCert ID Young viene sospesa.
10. Uso illecito dell'Identità Digitale	Il Titolare (o il Genitore Richiedente sia per il Titolare minorenni infraquattordicenne che per il Titolare minorenni ultraquattordicenne, - quest'ultimo anche in autonomia -), nel caso in cui ritenga che la propria Identità Digitale e/o quella del minore sia stata utilizzata abusivamente o fraudolentemente da un terzo, deve tempestivamente adottare le procedure indicate nel Manuale Operativo INDI-MO-SPID pubblicato sul sito InfoCert. pubblicato sul sito istituzionale di InfoCert, all'indirizzo di cui sopra. InfoCert non sarà responsabile per i danni che il Titolare abbia subito in conseguenza dell'uso illecito della propria Identità Digitale, salvo il caso in cui non si sia adoperata per dar seguito alla richiesta di sospensione correttamente e tempestivamente pervenuta.
11. Informative specifiche del servizio all'utente minorenni	Le informative specifiche a tale Servizio, di cui gli interessati dichiarano di aver preso visione, sono presenti nella pagina "Documentazione" sul sito www.infocert.it . Tali informative sono denominate "Informativa Genitori", "Informativa semplice Minori" e "Informativa Web Identification SPID Minori".

C. SPID InfoCert ID Professionale: SPID per Persona Fisica ad Uso Professionale

Specifica	Descrizione
-----------	-------------

<p>1. Attività di gestione dell'Identità Digitale da parte del Titolare</p>	<p>Il Titolare dell'identità digitale può:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aggiornare, assumendone la responsabilità a norma della legislazione vigente, i seguenti Attributi identificativi: <ul style="list-style-type: none"> ○ estremi del documento di riconoscimento (e nuova scadenza), nonché ○ gli attributi extra-anagrafici (indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, numero di cellulare, domicilio digitale). • sospendere, per un periodo massimo di 30 giorni, la propria Identità Digitale; • revocare definitivamente la propria Identità Digitale; • consultare gli accessi effettuati con la propria Identità Digitale. <p>Se il Titolare è un Genitore Richiedente, può gestire le autorizzazioni agli accessi degli SPID per Minori a questi collegati.</p>
<p>2. Durata</p>	<p>L'Accordo ha durata di un anno dalla data di attivazione del servizio da parte di InfoCert. Salvo diversi accordi con il Titolare, non essendo previsto il rinnovo tacito del Contratto, 90 (novanta) giorni prima della scadenza del medesimo, ne verrà dato avviso direttamente al Titolare, il quale potrà provvedere alla proroga del Contratto mediante il pagamento del canone annuo entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza del contratto. Nel caso in cui il Titolare non provveda alla proroga del Contratto lo stesso si intenderà risolto.</p>
<p>3. Corrispettivi</p>	<p>La fruizione del Servizio avverrà dietro pagamento di un canone annuo.</p>
<p>4. Sospensione dell'Identità Digitale e aggiornamento del documento di identità</p>	<p>Le credenziali SPID del Titolare vengono sospese a seguito della scadenza del proprio documento di identità caricato in fase di registrazione del servizio. Le funzionalità di SPID InfoCert ID vengono ripristinate a seguito del caricamento da parte del Titolare, all'interno di apposita sezione del Portale Selfcare, del proprio documento di identità in corso di validità.</p>
<p>5. Uso illecito dell'Identità digitale</p>	<p>Il Titolare, nel caso in cui ritenga che la propria Identità Digitale sia stata utilizzata abusivamente o fraudolentemente da un terzo, deve tempestivamente adottare le procedure indicate nel Manuale Operativo INDI-MO-SPID pubblicato sul sito istituzionale di InfoCert, all'indirizzo di cui sopra InfoCert non sarà responsabile per i danni che il Titolare abbia subito in conseguenza dell'uso illecito della propria Identità Digitale, salvo il caso in cui non si sia adoperata per dar seguito alla richiesta di sospensione correttamente e tempestivamente pervenuta.</p>

D. SPID InfoCert ID Professionale Persona Giuridica: SPID per Persona Giuridica ad Uso Professionale

Specifica	Descrizione
<p>1. Attività di gestione dell'Identità Digitale da parte del Titolare</p>	<p>Il Titolare dell'Identità Digitale può:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aggiornare, assumendone la responsabilità a norma della legislazione vigente, i seguenti Attributi identificativi: <ul style="list-style-type: none"> ○ estremi del documento di riconoscimento (e nuova scadenza), nonché

	<ul style="list-style-type: none"> ○ gli attributi extra-anagrafici (indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, numero di cellulare, domicilio digitale). ● sospendere, per un periodo massimo di 30 giorni, la propria Identità Digitale; ● revocare definitivamente la propria Identità Digitale; ● consultare gli accessi effettuati con la propria Identità Digitale. <p>Relativamente ai dati dell'Organizzazione, possono essere modificati esclusivamente dall'Utenza di Governo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ragione o denominazione sociale ● Indirizzo della sede legale ● Domicilio digitale dell'Organizzazione <p>In caso estinzione dell'Organizzazione e/o di indebito utilizzo di una delle Identità Digitali attivate, l'Utente di Governo deve richiederne la revoca.</p>
<p>2. Obblighi del legale rappresentante</p>	<p>Il legale rappresentante richiedente tale tipologia di SPID è responsabile della veridicità delle informazioni fornite ad InfoCert nell'ambito dei propri poteri di rappresentanza e si impegna altresì a mantenere aggiornata la lista delle utenze SPID Persona Giuridica ad Uso Professionale volta per volta attive nella propria organizzazione. È inoltre responsabile nei confronti di InfoCert relativamente all'utilizzo delle credenziali SPID da parte dei propri dipendenti e/o collaboratori, qualora attivate, il cui impiego è esclusivo per conto dell'Organizzazione.</p>
<p>3. Durata</p>	<p>L'Accordo ha durata di un anno dalla data di attivazione del servizio da parte di InfoCert.</p> <p>Salvo diversi accordi con il Titolare, non essendo previsto il rinnovo tacito del Contratto, 90 (novanta) giorni prima della scadenza del medesimo, ne verrà dato avviso direttamente al Titolare, il quale potrà provvedere alla proroga del Contratto mediante il pagamento del canone annuo entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza del contratto. Nel caso in cui il Titolare non provveda alla proroga del Contratto lo stesso si intenderà risolto.</p> <p>Per le grandi Organizzazioni che prevedono l'attivazione e la gestione di un numero consistente di utenze SPID per Persona Giuridica ad Uso Professionale, può essere concordata una diversa durata mediante apposito documento in deroga.</p>
<p>4. Corrispettivi</p>	<p>La fruizione del Servizio avverrà dietro pagamento di un canone annuo.</p>
<p>5. Sospensione dell'Identità Digitale e aggiornamento del documento di identità</p>	<p>Le credenziali SPID del Titolare vengono sospese a seguito della scadenza del proprio documento di identità caricato in fase di registrazione del servizio. Le funzionalità di SPID InfoCert ID vengono ripristinate, in caso di vigenza dell'Accordo, a seguito del caricamento da parte del Titolare, all'interno di apposita sezione del Portale Selfcare, del proprio documento di identità in corso di validità. Tale previsione è applicabile sia per le Utenze di Governo, sia per le Utenze Basic.</p>
<p>6. Uso illecito dell'Identità Digitale</p>	<p>Il Titolare, nel caso in cui ritenga che la propria Identità Digitale sia stata utilizzata abusivamente o fraudolentemente da un terzo, deve</p>

	tempestivamente adottare le procedure indicate nel Manuale Operativo INDI-MO-SPID pubblicato sul sito istituzionale di InfoCert, all'indirizzo di cui sopra. InfoCert non sarà responsabile per i danni che il Titolare abbia subito in conseguenza dell'uso illecito della propria Identità Digitale, salvo il caso in cui non si sia adoperata per dar seguito alla richiesta di sospensione correttamente e tempestivamente pervenuta.
--	---

4. SPECIFICHE TECNICHE D'USO

Attivazione dell'Identità SPID

Per attivare InfoCert ID, il Titolare deve accedere al sito InfoCert <https://identitadigitale.infocert.it> e seguire le relative istruzioni. Una volta completato, l'utente può attivare e gestire le proprie credenziali all'interno della propria pagina personale sul Portale Selfcare. A seguito dell'attivazione dell'Identità Digitale da parte di InfoCert, il Titolare è invitato ad attivare il secondo livello di autorizzazione (LoA3) tramite l'installazione dell'app "MyInfoCert" o le funzionalità presenti nel Portale Selfcare.

Funzionalità del Portale Selfcare

Le funzionalità presenti nel Portale Selfcare sono le seguenti:

- La visualizzazione della cronologia degli accessi, mediante SPID, ai servizi di soggetti pubblici e/o privati;
 - La modifica dei propri dati personali (per le categorie di dati personali modificabili, se possibile);
 - La modifica/sostituzione del proprio documento di identità;
 - La gestione del secondo livello di autenticazione;
 - La sospensione o la revoca delle proprie credenziali InfoCert ID;
 - In caso di Genitore Richiedente, la gestione delle autorizzazioni agli accessi dei soggetti minori a questo collegati;
 - In caso di Utenza di Governo, la modifica dei dati dell'Organizzazione.
- Sezioni del Portale
- ❖ **Sezione Informazioni Personali:** è la sezione in cui sono raggruppate le informazioni personali del Titolare e dell'account InfoCert ID. Sono presenti, inoltre, i dati di registrazione delle proprie credenziali e quelli di contatto. In tale sezione è possibile caricare il proprio documento di identità aggiornato.
 - ❖ **Sezione Cronologia Accessi:** in tale sezione, il Titolare ha la possibilità di visualizzare la propria cronologia accessi relativa agli ultimi 24 mesi. In aggiunta a tale funzionalità, il Titolare riceve, via mail all'indirizzo precedentemente verificato, la notifica di ogni accesso effettuato.
 - ❖ **Sezione Codici OTP:** tale sezione è relativa agli autenticatori che permettono di effettuare gli accessi SPID di secondo livello. L'utente può attivare l'app MyInfoCert (gratuita), il servizio OTP via SMS (a pagamento), oppure attivare il dispositivo token hardware (a pagamento).
 - ❖ **Sezione Autorizzazione Accessi del Minore:** nel caso di **SPID InfoCert ID Young**, il Genitore Richiedente può autorizzare l'accesso del minore al Servizio indicando la durata di tale autorizzazione. Trascorsa tale durata, in presenza di una nuova richiesta di accesso al servizio da parte del minore, l'Identity Provider deve chiedere nuovamente l'autorizzazione al Genitore Richiedente. Ogni autorizzazione decade al momento del decadere dell'Identità Digitale del Genitore Richiedente. Il Genitore Richiedente può gestire le autorizzazioni del minore anche tramite l'app MyInfoCert collegata al proprio account SPID.

- ❖ **Sezione sospensione e revoca SPID:** tale sezione consente di richiedere la sospensione o la revoca dell'Identità Digitale, mediante procedura guidata.
- ❖ **Sezione Informazioni Persona Giuridica:** tale sezione consente di visualizzare e/o modificare le informazioni relative all'Organizzazione, previo il caricamento della visura camerale aggiornata.

Per maggiori dettagli sul Portale Selfcare, si rimanda al Manuale Utente.

5. SLA e KPI

Registrazione utente

I tempi sono calcolati dal momento in cui il punto di registrazione è in possesso di tutta la documentazione di identificazione prevista.

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)	Modalità erogazione
Registrazione utente	Disponibilità servizio	>= 99.0 % Finestra di erogazione del servizio h 24 Durata max singolo evento indisponibilità < =6 ore	Erogazione automatica

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Registrazione utente	Tempo di risposta	<= 24 h lavorative dalla ricezione della richiesta

Rilascio attivazioni credenziali

Il tempo viene calcolato al netto dei tempi di verifica presso banche dati o enti esterni ad InfoCert.

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)	Modalità erogazione
Rilascio credenziali	Disponibilità servizio	>= 99.0 % Finestra di erogazione del servizio h 24 Durata max singolo evento indisponibilità <= 6 ore.	Erogazione automatica

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Rilascio credenziali	Tempo di risposta	<= 5 gg lavorativi successivi alla presa in carico della richiesta di registrazione
Riattivazione Credenziali	Tempo di risposta	<= 2 gg lavorativi successivi alla presa in carico della richiesta di riattivazione

Sospensione e revoca credenziali

Il processo garantisce la gestione della:

- sospensione a tempo determinato delle credenziali effettuata on line dal Titolare;
- sospensione a tempo determinato delle credenziali effettuata dall'Identity Provider InfoCert;
- revoca delle credenziali effettuata dall'Identity Provider InfoCert.

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Sospensione credenziali da titolare	Disponibilità servizio	>= 99,0% Finestra di erogazione del servizio h 24 (per servizio automatico) Durata max singolo evento indisponibilità <= 6 ore.

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Sospensione credenziali da Identity Provider	Tempo di risposta	<=30 min. dalla presa in carico dalla richiesta di sospensione
Revoca credenziali da Identity Provider	Tempo di risposta	<=5 gg lavorativi dalla presa in carico dalla richiesta di revoca

Rinnovo e sostituzione credenziali (e dispositivi connessi)

Il processo garantisce la gestione del servizio di:

- rinnovo e sostituzione credenziali effettuata on line dal Titolare;
- rinnovo e sostituzione effettuata dall'Identity Provider InfoCert.

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)	Modalità erogazione
Rinnovo credenziali	Disponibilità servizio	>= 99,0% Finestra di erogazione del servizio h 24	Erogazione automatica

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Rinnovo credenziali	Tempo di risposta	<= 2 hi dalla presa in carico della richiesta di rinnovo e sostituzione credenziali

Autenticazione

Il processo garantisce la gestione del servizio di autenticazione del Titolare:

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Autenticazione Titolare	Disponibilità servizio	>= 99,0% Finestra di erogazione del servizio h 24 Durata max singolo evento indisponibilità <= 4 ore.

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Autenticazione Titolare	Tempo di risposta	< = 3 sec almeno nel 95,0% delle richieste
Autenticazione Titolare	Tempo di ripristino	< = 4h in caso di problema bloccante
Autenticazione Titolare	Tempo di ripristino	<= 8h in caso di problema non bloccante

Continuità operativa

L'erogazione dei servizi è garantita con la seguente continuità operativa

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Registrazione Rilascio identità	RPO - Recovery Point Objective	RPO = 1h
	RTO - Recovery Time Objective	RTO = 8h
Sospensione e Revoca identità	RPO - Recovery Point Objective	RPO = 1h
	RTO - Recovery Time Objective	RTO = 8h
Autenticazione	RPO - Recovery Point Objective	RPO = 1h
	RTO - Recovery Time Objective	RTO = 8h

Presidio del servizio

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Monitoraggio e gestione sistemi	Presidio	H24 7x7

Assistenza clienti

Servizio	KPI (indicatore)	SLA (livelli di servizio standard garantiti)
Help Desk	Presidio operatori	L-V: 8:30 – 19:00, Esclusi Sabato e Festivi
	Disponibilità sito di Help e Chatbot	H24 7x7
Delivery	Presidio	L-V: 9:00 – 21:00, Esclusi Sabato e Festivi

SLA reporting

Il processo di SLA reporting è governato in base a:

- **finestra di osservazione** (trimestrale);
- **generazione reportistica** e condivisione con AgID.

SLA validità

Gli SLA sono da considerarsi validi in normali condizioni di servizio, fatta quindi eccezione per l'eventualità che si verifichino:

- guasti nei sistemi InfoCert e/o nei sistemi di DR InfoCert e/o nei sistemi interconnessi per causa non imputabile ad InfoCert stessa;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento dei sistemi ed il mantenimento della qualità di erogazione dei servizi, che vengono comunicate al Cliente;
- incidenti causati da interruzioni globali di servizio sulle quali InfoCert non possa intervenire e non dipendenti dalla stessa ovvero per caso fortuito e/o per forza maggiore