

**Carta dei servizi** 

**Servizio di Gestione Sistema Pubblico  
dell'Identità Digitale (SPID)**

## Sommario

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Premessa .....</b>                                      | <b>3</b>  |
| Cos'è il Sistema Pubblico per l'Identità Digitale .....       | 3         |
| Il Ruolo di Sielte come Gestore dell'Identità Digitale .....  | 3         |
| Quadro normativo di riferimento.....                          | 3         |
| <b>2. Principi fondamentali della Carta dei Servizi .....</b> | <b>4</b>  |
| <b>3. Il Servizio SielteID.....</b>                           | <b>5</b>  |
| Furto e smarrimento dell'Identità Digitale.....               | 8         |
| Sospensione e revoca dell'Identità Digitale .....             | 8         |
| Indicatori di qualità .....                                   | 8         |
| La soddisfazione dei clienti .....                            | 10        |
| <b>4. La tutela dei clienti .....</b>                         | <b>10</b> |
| <b>5. Comunicazione, informazione e contatto .....</b>        | <b>11</b> |

## 1. Premessa

### Cos'è il Sistema Pubblico per l'Identità Digitale

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati accreditati dall'Agenzia per l'Italia Digitale, consente l'accesso in rete a dati e servizi online erogati dalla Pubblica Amministrazione.

Allo SPID partecipano i seguenti attori:

- Gestori dell'Identità Digitale
- Gestori di Attributi Qualificati
- Fornitori di Servizi
- Agenzia per l'Italia Digitale
- Utenti

Il Sistema mette in relazione i vari attori per le attività necessarie alla richiesta e alla fruizione del servizio.

### Il Ruolo di Sielte come Gestore dell'Identità Digitale

Sielte S.p.A., accreditata presso l'Agenzia per l'Italia Digitale in qualità di Gestore dell'Identità Digitale nell'ambito di SPID e conforme ai sensi del DPCM del 24 ottobre 2014, del CAD e del DPR n.445, fornisce il servizio SielteID che gestisce la registrazione e la messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso a dati e servizi online, rivolgendosi ai cittadini e alle imprese che fanno richiesta di un'Identità Digitale, per conto delle Pubbliche Amministrazioni e dei fornitori di servizi privati che aderiscono a SPID.

### Quadro normativo di riferimento

- Decreto del Presidente della Repubblica (DPR) 28 dicembre 2000 n. 445, "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", pubblicato sul Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001.
- Decreto del Presidente del Consiglio (DPCM) 24 ottobre 2014 "Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di azione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 9 dicembre 2014, n.285.
- Decreto Legislativo (DLGS 196) 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", pubblicato nel Supplemento Ordinario n. 123 della Gazzetta Ufficiale n. 174, 29 luglio 2003.
- Regolamento UE n. 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- Decreto Legislativo (CAD) 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.112 del 16 maggio 2005.

- Decreto Legislativo (DLGS 69) 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla legge del 9 agosto 2013, n. 69 che “per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese”.
- Regolamento UE n.910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea – serie L 257 del 28 agosto 2014.
- Regolamento recante le regole tecniche (articolo 4, comma 2, DPCM 24 ottobre 2014) per il gestore dell'identità digitale.

## 2. Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi garantisce la trasparenza dei servizi che Sielte S.p.A. fornisce ai propri utenti. Il documento riporta dettagliatamente le informazioni riguardanti i diritti di cui godono i clienti e il livello e la qualità del servizio che Sielte S.p.A. si assume nell'ambito di SPID. L'organizzazione tende a mantenere un sistema di gestione delle Identità Digitali sempre idoneo, adeguato ed efficace, mirando a rispettare i seguenti parametri:

- **Semplificazione e trasparenza** delle informazioni, delle procedure e dei principali aspetti normativi che riguardano il servizio erogato.
- **Uguaglianza, imparzialità e collaborazione.** Sielte S.p.A. si impegna a rispettare tutti i diritti degli utenti, senza che vi sia alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Ispirandosi a tale principio di uguaglianza, Sielte S.p.A. tutela il trattamento del servizio erogato all'interno delle diverse aree geografiche di utenza e delle diverse categorie dei clienti.
- **Efficacia ed efficienza.** Sielte S.p.A. si impegna costantemente nel migliorare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione delle Identità Digitali. Il contesto è pertanto continuamente oggetto di osservazioni che tengono presenti le modifiche alla normativa vigente, le nuove richieste dei clienti, gli eventi e gli incidenti rilevati all'interno dell'organizzazione.
- **Facilitazione dei contatti e delle opportunità,** garantita attraverso un cortese e disponibile servizio di assistenza tecnica che permette agli utenti di presentare segnalazioni o eventuali reclami.
- **Continuità e disponibilità del servizio.** L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La Carta dei Servizi è disponibile sul portale <http://www.sielteid.it/> e accessibile secondo le modalità previste da AgID.

### 3. Il Servizio SielteID

SielteID è la piattaforma realizzata da Sielte per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione nel contesto del Sistema Pubblico dell'Identità Digitale (SPID).

Il servizio SielteID è erogato in conformità alle norme di certificazione ISO9001 e ISO27001. Pertanto, nel trattamento dei dati e delle informazioni, vengono applicati i seguenti fondamentali principi:

- **Riservatezza:** le informazioni vengono rese disponibili solo agli individui e alle entità autorizzate.
- **Integrità:** le informazioni devono essere protette per quanto riguarda la loro accuratezza e completezza.
- **Disponibilità:** le informazioni sono accessibili solo agli individui e alle entità autorizzate, laddove necessario.

SPID è il sistema di autenticazione che consente agli utenti di essere riconosciuti e di ricevere delle credenziali con le quali accedere a tutti i servizi pubblici e privati, il cui livello di accesso sia compatibile con quello della credenziale presentata.

I soggetti protagonisti di SPID sono i seguenti:

- **Utenti:** sono coloro che richiedono l'Identità Digitale e che devono obbligatoriamente fornire alcune informazioni identificative obbligatorie, quali i dati anagrafici e il codice fiscale.
- **Identity Provider:** sono i soggetti che, previo accreditamento da parte di AgID e sempre nel rispetto dei regolamenti, attribuiscono l'Identità Digitale ai soggetti che ne fanno richiesta, fornendo le relative credenziali e garantendo ai Service Provider la verifica delle credenziali emesse.
- **Attribute Provider:** sono i soggetti titolati che, previo accreditamento da parte di AgID e nel rispetto dei regolamenti, forniscono prova del possesso di determinati attributi e qualifiche.
- **Service Provider:** sono i soggetti pubblici e privati che ricorrono a SPID per il controllo delle credenziali di accesso ai propri servizi.
- **AgID:** svolge il ruolo di vigilanza sui soggetti accreditati ed il ruolo di garante della federazione, gestendo il registro che coinvolge tutti i soggetti che hanno sottoscritto un rapporto di fiducia.

Lo SPID è inoltre basato su tre livelli di sicurezza di autenticazione informatica, secondo quanto previsto dalla norma ISO/IEC 29115:2013, adottati in funzione dei servizi erogati e della tipologia di informazioni rese disponibili:

| Livello di sicurezza SPID   | Caratteristiche  |
|---|--|
| Primo Livello, corrispondente al Level of Assurance LoA2 dello standard ISO/IEC 29115:2013.   | Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a un fattore (per esempio la password), e dai regolamenti di cui all'articolo 4. secondo quanto previsto dal presente decreto  |
| Secondo Livello, corrispondente al Level of Assurance LoA3 dello standard ISO/IEC 29115:2013, | Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori, non basati necessariamente su certificati digitali, le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfino i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, secondo quanto previsto dal presente decreto e dai regolamenti di cui all'articolo 4. |
| Terzo Livello, corrispondente al Level of Assurance LoA4 dello standard ISO/IEC 29115:2013    | Il gestore dell'Identità Digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori basati su certificati digitali, le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfino i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio.  |

Il cittadino o l'impresa che vuole ottenere l'Identità Digitale tramite SielteID deve effettuare tre step: registrazione, identificazione e attivazione delle credenziali. Ogni passo della

suddetta procedura è necessario al fine di ottenere il rilascio dell'Identità Digitale. Per richiedere l'Identità Digitale da utilizzare nell'ambito di SPID, il cittadino o l'impresa può connettersi al sito web <http://www.sielteid.it> ed effettuare la registrazione tramite il modulo di adesione elettronico, oppure può recarsi presso gli uffici preposti e compilare il modulo di adesione cartaceo, in presenza di un operatore IdP Sielte.

Ogni richiesta viene presa in carico e gestita da un operatore IdP Sielte addetto all'identificazione, il quale effettua le verifiche necessarie a validare i documenti e a verificare la stessa identità del richiedente attraverso l'accesso ai portali delle fonti autorevoli. L'identificazione, fase successiva alla registrazione, può essere svolta tramite una delle seguenti modalità:

- **Modalità webcam**
- **Modalità de visu** presso una delle sedi Sielte abilitate
- **Modalità tramite firma digitale**
- **Modalità tramite documenti digitali di identità** (Carta di Identità Elettronica e Carta Nazionale dei Servizi)

La consegna dell'Identità Digitale e delle credenziali al cittadino o all'impresa che ne ha fatto richiesta e che è stato identificato viene eseguita per via telematica tramite un processo innescato dal gestore dell'Identità Digitale Sielte. I processi di rilascio dell'Identità Digitale prevedono che:

- La fase di identificazione sia eseguita prima della contrattualizzazione del servizio.
- Il Richiedente sottoscriva il contratto di adesione al servizio con una delle modalità previste nelle procedure di rilascio.
- Il Richiedente riceve dall'Identity Provider UserID e password temporanea, che provvede a modificare obbligatoriamente al primo accesso al portale per l'attivazione dell'Identità Digitale, rispettando i criteri di sicurezza previsti (lunghezza corrispondente a dieci caratteri, uso di caratteri sia maiuscoli che minuscoli, almeno un carattere numerico e almeno uno speciale, non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi).

Di seguito si illustra il principio di funzionamento alla base del sistema SPID:

un cittadino o un'impresa fa richiesta dell'Identità Digitale a SielteID, ente accreditato presso AgID, e riceve le istruzioni su come utilizzare la propria identità nell'ambito della Pubblica Amministrazione. In seguito, se il cittadino o l'impresa vuole accedere ad un servizio della Pubblica Amministrazione disponibile online, viene guidato nella scelta di uno degli Identity Provider accreditati e, tra questi, seleziona quello da cui ha ottenuto l'Identità Digitale. Dopo la scelta, viene re-indirizzato sulla pagina web dell'Identity Provider nella quale deve inserire le proprie credenziali per potersi autenticare. Conclusosi positivamente il processo di autenticazione, mediante un processo automatizzato, il browser riporta il cittadino o l'impresa sul sito della Pubblica Amministrazione e, tramite meccanismi standard

di interscambio di informazioni riservate, viene identificato sul sito della Pubblica Amministrazione.

## Furto e smarrimento dell'Identità Digitale

Si ricorda ai clienti che le credenziali che sono state loro attribuite vanno custodite diligentemente, non consentendone in nessuna circostanza l'uso a soggetti terzi.

In caso di furto o smarrimento delle credenziali di utilizzo dell'Identità Digitale è obbligo dell'utente, come previsto dalle Condizioni generali di utilizzo, richiedere la revoca della propria Identità Digitale, in quanto rischiano di venir meno le condizioni di riservatezza e segretezza delle proprie credenziali. L'accaduto va notificato a Sielte S.p.A. nel più breve tempo possibile, in modo da evitare danni o malfunzionamenti dei sistemi informatici e telematici.

## Sospensione e revoca dell'Identità Digitale

Con la sospensione, l'Identità Digitale fornita da SielteID non può essere più utilizzata fino al momento della sua riattivazione. La sospensione viene effettuata a seguito di una richiesta da parte del titolare dell'Identità Digitale ma può avvenire anche in caso di divulgazione, furto o smarrimento delle credenziali di accesso o, ancora, su iniziativa degli operatori IdP per motivazioni di altra natura (ad esempio a causa di documento di riconoscimento non più in corso di validità).

Anche la revoca dell'Identità Digitale deve essere richiesta dal titolare oppure essa può essere effettuata nei casi previsti dalle Condizioni Generali di utilizzo del servizio SielteID.

## Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità relativi al servizio SielteID (Service Level Agreement) vengono prodotti allo scopo di verificare i valori rilevati e gli eventuali scostamenti dai valori limite, come si può evincere dalla tabella sottostante:

| ID     | Indicatore di Qualità   | Modalità di funzionamento | Valore Limite  |
|--------|---|---------------------------|--|
| IQ- 01 | Disponibilità del sottoservizio di registrazione identità     | Erogazione automatica     | $\geq 99,0\%$ , Singolo evento di indisponibilità $\leq 6$ ore |
| IQ- 01 | Disponibilità del sottoservizio di registrazione identità     | Erogazione in presenza    | $\geq 98,0\%$  |
| IQ- 02 | Tempo di risposta del sottoservizio di registrazione identità |                           | $\leq 24h$ (ore lavorative)                                    |



|        |  |                        |  |
|--------|--|------------------------|--|
| IQ- 03 | Disponibilità del sottoservizio di gestione rilascio credenziali             | Erogazione automatica  | >= 99,0%, Singolo evento di indisponibilità < =6 ore       |
| IQ- 03 | Disponibilità del sottoservizio di gestione rilascio credenziali             | Erogazione in presenza | >= 98,0%   |
| IQ- 04 | Tempo di rilascio credenziali  |                        | <= 5 giorni lavorativi                                     |
| IQ- 05 | Tempo riattivazione delle credenziali  |                        | <= 2 giorni lavorativi                                     |
| IQ- 06 | Disponibilità del sottoservizio di sospensione e revoca delle credenziali    |                        | >= 99,0%, Singolo evento di indisponibilità < =6 ore       |
| IQ- 07 | Tempo di sospensione delle credenziali                                       |                        | < =30 minuti   |
| IQ- 08 | Tempo di revoca delle credenziali  |                        | <= 5 giorni lavorativi                                     |
| IQ-09  | Disponibilità del sottoservizio di rinnovo e sostituzione delle credenziali. | Erogazione automatica  | >= 99,0%   |
| IQ- 09 | Disponibilità del sottoservizio di rinnovo e sostituzione delle credenziali. | Erogazione in presenza | >= 98,0%   |
| IQ- 10 | Tempo di rinnovo e sostituzione delle credenziali                            |                        | <= 5 giorni lavorativi                                     |
| IQ- 11 | Disponibilità del sottoservizio di autenticazione                            |                        | >= 99,0%, Singolo evento indisponibilità <= 4 ore          |
| IQ- 12 | Tempo di risposta del sottoservizio di autenticazione                        |                        | Tempo di risposta <=3 sec almeno nel 95,0% delle richieste |

|       |  |  |       |
|-------|--|--|-------|
| IQ-13 | RPO sotto servizio registrazione e rilascio delle identità   |  | 1 ora |
| IQ-14 | RTO sotto servizio registrazione e rilascio delle identità   |  | 8 ore |
| IQ-15 | RPO sotto servizio di sospensione e revoca delle credenziali |  | 1 ora |
| IQ-16 | RTO sotto servizio di sospensione e revoca delle credenziali |  | 8 ore |
| IQ-17 | RPO sotto servizio di Autenticazione                         |  | 1 ora |
| IQ-18 | RTO sotto servizio di Autenticazione                         |  | 8 ore |

## La soddisfazione dei clienti

Sielte S.p.A. effettua indagini periodiche e acquisisce valutazioni da parte degli utenti in merito alla qualità del servizio erogato. I risultati sono indispensabili per identificare le misure necessarie ad accrescere l'efficienza del servizio e a migliorarne la qualità.

## 4. La tutela dei clienti

Sielte S.p.A. si impegna a trattare i dati personali nell'ambito dell'erogazione dell'Identità Digitale nel rispetto del principio di necessità e delle altre garanzie fissate dall'Informativa sul trattamento in materia di dati personali (D.L.vo n. 196/2003) e dal Regolamento UE n.679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR).

I dati personali acquisiti in fase di registrazione vengono conservati in modalità protetta per vent'anni, mediante un'architettura scalabile e ridondata. Sielte S.p.A. garantisce di ricorrere a sistemi affidabili e protetti da eventuali alterazioni, volti alla memorizzazione dei dati in maniera verificabile, sempre nel rispetto delle tempistiche e delle metodologie descritte ai sensi dell'articolo 7, commi 8 e 9, del DPCM del 24 ottobre 2014.

## 5. Comunicazione, informazione e contatto

Le informazioni sul servizio e le modalità di gestione delle credenziali sono rinvenibili all'interno delle Condizioni Generali, della Guida Utente, del Manuale Operativo e della Guida alla sicurezza dell'Identità, consultabili sul portale <http://www.sielteid.it>.

Per avere supporto o chiedere informazioni si possono scegliere modalità di contatto differenti, a seconda delle esigenze:

- Attraverso il portale <http://www.sielteid.it> si possono inoltrare reclami oppure richiedere informazioni o modifiche ai dati inseriti per la richiesta dell'Identità Digitale, compilando l'apposito form **Scrivici un messaggio**.
- Per ricevere informazioni sul mondo dell'Identità Digitale SPID con SielteID si può contattare la pagina **SielteCloud** su **Facebook**.
- È a disposizione degli utenti un servizio di Call Center gratuito con operatore disponibile dalle ore 09:00 alle ore 18:00, dal lunedì al sabato (festivi esclusi), accessibile tramite il numero verde +800113322.