In.Te.S.A. S.p.A.
Qualified Trust Service Provider
ai sensi del Regolamento (UE) N. 910/2014 (eIDAS)
IdP - Gestore di Identità Digitale
ai sensi del DPCM 24 ottobre 2014

Manuale Operativo per la gestione del Sistema Pubblico dell'Identità Digitale (SPID)

Codice documento: INTQS_SPID-MO

OID: 1.3.76.21.10.200.2

Redazione: Simone Baldini
(Resp. aggiornamento documentazione)

Revisione: Antonio Raia
(Resp. verifiche e ispezioni)

Approvazione: Matteo Panfilo
(CSO - Chief Solutions Officer)

Data emissione: 19/12/2021

Versione: 04

Firmato da:
ANTONIO RAIA
Organizzazione: IN.TE.S.A. S.p.A.

Revisioni

Versione n°: 04		***Data Revisione: 19/12/2021***
Descrizione modifiche:	Aggiornamento dati societari e logo Correzione refusi	
Motivazioni:	Variazione proprietà, direzione e coordinamento	
Versione n°: 03		***Data Revisione: 03/12/2020***
Descrizione modifiche:	Variazione riferimenti Help Desk Inserito par. *B.1.1 - Personale responsabile* Inserito par. *E.1.1.1 - Procedura per il recupero del numero di cellulare da associare all'identità digitale*	
Motivazioni:	Avviso SPID n. 31 Aggiornamenti	
Versione n°: 02		***Data Revisione: 25/03/2019***
Descrizione modifiche:	Aggiornamento delle sedi Aggiornamento riferimenti normativi Aggiornamento servizio OTP Aggiornamento layout grafico	
Motivazioni:	Aggiornamenti	
Versione n°: 01		***Data Revisione: 04/02/2016***
Descrizione modifiche:	Nessuna	
Motivazioni:	Prima emissione	

Sommario

Revisioni **2**
Sommario **3**
A. Introduzione **5**
A.1. Generalità del documento *5*
A.1.1. Dati identificativi della versione del Manuale Operativo 5
A.1.2. Scopo e campo d'applicazione 5
A.1.3. Proprietà intellettuale 5
A.1.4. Validità 5
A.1.5. Procedure per l'aggiornamento 5
A.1.6. Responsabile del Manuale Operativo 5
A.1.7. Revisione e approvazione 6
B. Generalità del Gestore **6**
B.1. Dati identificativi del Gestore *6*
B.1.1. Personale responsabile 6
B.2. Sito WEB del Gestore *7*
B.3. Descrizione dei metodi di gestione dei rapporti con gli utenti *7*
B.4. Definizioni e acronimi *8*
B.5. Riferimenti normativi *10*
C. Obblighi **10**
C.1. Obblighi del gestore dell'identità digitale *10*
C.2. Obblighi del Titolare *11*
D. Descrizione del servizio **12**
D.1. Architetture applicative e di dispiegamento *12*
D.2. Architetture dei sistemi di autenticazione *13*
D.2.1. Processo di autenticazione 13
D.2.2. Requisiti funzionali 14
D.3. Credenziali di autenticazione *14*
D.3.1. Livello 1 SPID 15
D.3.2. Livello 2 SPID 15
D.3.3. Livello 3 SPID 15
D.4. Descrizione dei codici e dei formati dei messaggi di anomalia *15*
D.4.1. Registrazione 15
D.4.2. Identificazione a vista da remoto 16
D.4.3. Autenticazione 16
D.5. Livelli di servizio *16*
D.5.1. Registrazione e gestione ciclo di vita dell'identità 16
D.5.2. Autenticazione 17
D.6. Tracciature *17*
D.6.1. Contenuti dei log 17
D.6.1.1. Tracciamento log autenticazioni 17
D.6.2. Modalità di richiesta dei log 18
D.7. Misure anticontraffazione *18*
D.7.1. Livello 1 SPID 18
D.7.2. Livello 2 SPID 19
D.7.3. Livello 3 SPID 19

D.8. Sistema di monitoraggio *19*
E. Rilascio identità digitali **20**
E.1. Registrazione e Identificazione del soggetto richiedente *20*
E.1.1. Registrazione 20
E.1.1.1. Procedura per il recupero del numero di cellulare da associare all'identità digitale 21
E.1.2. Modalità di identificazione 22
E.1.2.1. Identificazione a vista in presenza (de visu in presenza) 22
E.1.2.2. Identificazione a vista da remoto (de visu da remoto) 22
E.1.2.3. Identificazione tramite firma elettronica qualificata o firma digitale 24
E.2. Verifica dell'identità dichiarata *25*
E.3. Emissione dell'identità digitale *25*
E.4. Creazione delle credenziali *25*
E.4.1. Livello 1 SPID 25
E.4.2. Livello 2 SPID 26
E.4.3. Livello 3 SPID 26
E.5. Consegna delle credenziali *26*
E.5.1. Livello 1 SPID 26
E.5.2. Livello 2 SPID 26
E.5.3. Livello 3 SPID 27
E.6. Attivazione delle credenziali *27*
E.6.1. Livello 1 SPID 27
E.6.2. Livello 2 SPID 27
E.6.3. Livello 3 SPID 27
E.7. Conservazione e registrazione dei documenti *27*
E.8. Segnalazioni sull'utilizzo delle credenziali *28*
F. Revoca e sospensione dell'Identità Digitale **28**
F.1. Modalità di revoca o sospensione dell'identità digitale *29*
Appendice A – Codici e formati dei messaggi di anomalia **31**

A. Introduzione

A.1. Generalità del documento

Il presente *Manuale Operativo del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (nel seguito anche solo *Manuale Operativo* ovvero *MO SPID*) descrive le regole generali e le procedure operative seguite da In.Te.S.A. S.p.A. (nel seguito anche solo *Identity Provider, Gestore* o *INTESA*) nello svolgimento della propria attività di Gestore delle Identità Digitali SPID. Il Manuale Operativo è pubblicato a garanzia dell'affidabilità dei servizi offerti ai propri utenti e ai loro corrispondenti.

A.1.1. Dati identificativi della versione del Manuale Operativo

Il presente documento costituisce la ***versione n. 04*** del Manuale Operativo dell'Identity Provider In.Te.S.A. S.p.A. rilasciata il ***19/12/2021*** in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese"* e ai successivi regolamenti.

Il presente Manuale Operativo è pubblicato e consultabile per via telematica presso l'indirizzo Internet:

- *https://spid.intesa.it/content/docs/MO-SPID-Manuale_Operativo_SPID.pdf*

A.1.2. Scopo e campo d'applicazione

Il presente documento costituisce il Manuale Operativo del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale della società In.Te.S.A. S.p.A., già iscritta nell'elenco pubblico dei Certificatori accreditati e ora Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificati, ed è redatto in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese*" e ai successivi regolamenti.

A.1.3. Proprietà intellettuale

Il presente Manuale Operativo è di esclusiva proprietà di In.Te.S.A. S.p.A., che è Titolare di ogni relativo diritto intellettuale.

Quanto fornito da In.Te.S.A. S.p.A. ai propri titolari e addetti per utilizzare la funzioni del servizio di Gestione dell'identità SPID offerto da In.Te.S.A. S.p.A. è coperto da diritti sulla proprietà intellettuale.

A.1.4. Validità

Quanto descritto in questo documento si applica a In.Te.S.A. S.p.A., cioè alle sue infrastrutture logistiche e tecniche, al suo personale, ai Titolari di Identità Digitale e ai Service Provider che utilizzino i servizi di INTESA per verificare l'identità dei titolari.

A.1.5. Procedure per l'aggiornamento

Gli aggiornamenti al presente documento saranno sottoposti ad approvazione di AgID e, successivamente, pubblicati sul sito del Gestore.

L'utente è tenuto a verificare periodicamente sul sito del Gestore la presenza di una eventuale nuova versione del Manuale Operativo.

A.1.6. Responsabile del Manuale Operativo

La responsabilità della stesura del presente Manuale Operativo è del *Responsabile per l'aggiornamento della documentazione depositata presso l'Agenzia* (par. *B.1.1*), il cui nominativo è riportato in frontespizio.

A.1.7. Revisione e approvazione

Il presente documento è oggetto di revisione, post stesura, da parte del *Responsabile delle verifiche e delle ispezioni* (par. B.1.1), il quale ne cura anche la trasmissione verso l'Agenzia dopo approvazione finale del *Responsabile della sicurezza* (par. B.1.1). Entrambi i nominativi sono riportati in frontespizio.

B. Generalità del Gestore

B.1. Dati identificativi del Gestore

Il Gestore, di cui il presente documento costituisce il Manuale Operativo, è la società In.Te.S.A. S.p.A., di cui di seguito sono forniti i dati identificativi e una breve presentazione.

Denominazione sociale	*In.Te.S.A. S.p.A.*
Indirizzo della sede legale	*Strada Pianezza, 289* *10151 Torino*
Legale Rappresentante	*Amministratore Delegato*
Registro delle Imprese di Torino	*N. Iscrizione 1692/87*
N. di Partita I.V.A.	*05262890014*
N. di telefono (centralino)	*+39.011.19216.111*
Sito Internet	*www.intesa.it* *spid.intesa.it*
Indirizzo di posta elettronica	*uff_spid@intesa.it*
ISO Object Identifier (OID)	*1.3.76.21*

In.Te.S.A. S.p.A. opera sul mercato dal 1987 come fornitore di soluzioni per l'e-business, che facilitano e rendono possibile la comunicazione e la collaborazione in rete di comunità aziendali. Basandosi su tecnologie all'avanguardia nei settori organizzativo, gestionale e operativo, offre soluzioni a valore aggiunto personalizzate, nel quadro di un'offerta di servizio globale al Cliente.

Nel corso degli ultimi anni ha rafforzato la propria presenza nell'offerta di soluzioni per la *Business Process Integration*, proponendosi quale partner in grado di gestire un'attività di business nel suo complesso per conto del cliente.

Dal marzo 2001 è iscritta all'albo dei Certificatori Accreditati tenuto da AgID.

In.Te.S.A. S.p.A. è composta da circa 200 dipendenti dislocati nella sede centrale di Torino e negli uffici tecnico/commerciali distribuiti in Italia.

In questo ambito, INTESA, come società facente parte del gruppo Kyndryl, ha pertanto conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per *Sales, Design, Development, Consultancy, Delivery, Services, Installation and Support of all activities culminating in the provisions of IT and business solutions*. Tale certificazione è relativa a tutti i processi aziendali. In tale specifico ambito, il servizio di Identity Provider SPID è stato progettato, realizzato ed è erogato e assistito nel pieno rispetto dei processi di qualità di cui sopra.

B.1.1. Personale responsabile

L'IdP INTESA comunica all'Agenzia i nominativi e il profilo professionale dei soggetti responsabili delle specifiche funzioni individuate nel Regolamento attuativo.

Queste sono i soggetti individuati ai sensi dell'art. 10, comma 3, lettera e) del DPCM:

- a. responsabile della sicurezza;
- b. responsabile della conduzione tecnica dei sistemi;
- c. responsabile delle verifiche e delle ispezioni;
- d. responsabile delle attività di verifica dell'identità del soggetto richiedente e della gestione e conduzione del servizio;
- e. responsabile dell'istruzione dei soggetti coinvolti nelle diverse attività necessarie alla conduzione e gestione del servizio;
- f. responsabile per l'aggiornamento della documentazione depositata presso l'Agenzia;
- g. referente per la protezione dei dati personali

Tutte le cariche sopra elencate sono ricoperte da personale alle dirette dipendenze del gestore.

B.2. Sito WEB del Gestore

Le informazioni relative ai servizi di Gestione dell'Identità Digitale offerti da INTESA sono disponibili on-line all'URL:

- *https://www.intesa.it/intesaid/*

B.3. Descrizione dei metodi di gestione dei rapporti con gli utenti

INTESA mette a disposizione un servizio di Help Desk per gestire in modo efficiente i rapporti con i titolari di un'identità digitale *intesaID*, mettendo a disposizione operatori specializzati per supportare in modo efficiente le eventuali problematiche che possono sorgere durante l'utilizzo dell'identità digitale ovvero per fornire informazioni sul servizio offerto.

INTESA mette a disposizione tre diverse canali di accesso al servizio:

- Via telefono, attraverso due diversi numeri:
  - Numero verde per l'Italia: 800-80 50 93;
  - Numero chiamate dall'estero: +39 02-39 30 90 66;
- Via web, attraverso l'indirizzo web *www.hda.intesa.it* nella sezione "*Area clienti*";
- Via e-mail, attraverso l'indirizzo di posta elettronica *helpdesk@intesa.it*.

Le credenziali di accesso all'Help Desk vengono inviate ai titolari dell'identità digitale previa richiesta inviata collegandosi al sito www.hda.intesa.it. Tali credenziali dovranno essere utilizzate per autenticarsi presso uno dei servizi di Help Desk messi a disposizione da INTESA.

- **Modalità di accesso al servizio: telefono**

L'accesso telefonico al servizio consente:

- Apertura del ticket di assistenza;
- Assistenza tecnica telefonica da parte di operatori.

Per accedere al servizio telefonico:

1) Chiamare il numero verde o il numero chiamate dall'estero;
2) Seguire le indicazioni del risponditore automatico;
3) Inserire il proprio HELPDESKCODE;
4) Attendere di essere messi in comunicazione con il primo operatore disponibile.

- **Modalità di accesso al servizio: e-mail**

L'accesso via e-mail al servizio consente:

- Apertura del ticket di assistenza;
- Ricezione via e-mail di notifica dell'apertura del ticket;
- Ricezione via e-mail di notifica della presa in carico del ticket.

Per accedere al servizio via e-mail:

1) Scrivere in lingua italiana o inglese all'indirizzo messo a disposizione;
2) Utilizzare l'indirizzo mail censito in fase di rilascio delle credenziali.

- **Modalità di accesso al servizio: web**

Il sito dell'Help Desk è raggiungibile anche dal sito istituzionale *www.intesa.it* selezionando dal Menù di navigazione la voce "*Help Desk*".

L'accesso all'AREA CLIENTI consente:

- Apertura del ticket di assistenza online;
- Consultazione dello stato di avanzamento del proprio ticket;
- Consultazione archivio contenente lo storico dei propri ticket;
- Download degli aggiornamenti sul servizio.

Per accedere al sito dell'Help Desk:

1) Collegarsi all'indirizzo *www.hda.intesa.it*;
2) Cliccare su "Area Clienti" per accedere all'area riservata e inserire le credenziali ricevute;
3) Accedere al Portale di Assistenza di INTESA e procedere alla compilazione del ticket.

- **Orari di accesso al servizio**

Il servizio di Help Desk è reso disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 19:00, attraverso uno dei tre canali sopra descritti.

B.4. Definizioni e acronimi

Sono qui riportati i significati di acronimi e di termini specifici aggiuntivi rispetto a quanto indicato all'Art.1 del DL 82 del 7 Marzo 2005 (CAD) al quale si fa espresso riferimento.

Non sono riportati i significati di alcuni acronimi e termini specifici di uso comune.

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale, istituita ai sensi dell'articolo 19 del DL 22.06.2012, n. 83, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 della legge 7.08.2012, n. 134, e successive modifiche e integrazioni
Attributi	Le informazioni o qualità di un Utente utilizzate per rappresentare la sua identità, il suo stato, la sua forma giuridica o altre caratteristiche peculiari
Attributi Identificativi	Il 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 utilizzato ai fini dell'identificazione
Attributi secondari	Il numero di telefonia mobile, indirizzo di posta elettronica, domicilio fisico e digitale, nonché eventuali altri attributi individuati da AgID, funzionali alle comunicazioni
Credenziali di Accesso	Con riferimento ai livelli di sicurezza SPID definiti dalle specifiche dell'Agenzia per l'Italia Digitale, si distinguono: • una UserID e una Password, scelte dall'Utente, per l'accesso al Servizio con livello di sicurezza 1 (LIVELLO 1); • una UserID e una Password, abbinati ad un codice OTP [One-Time Password] ricevuto via sms dall'Utente al numero di cellulare dichiarato in fase di Registrazione, per l'accesso al

	Servizio con livello di sicurezza 2 (LIVELLO 2).
Certificato Qualificato	Certificato di firma elettronica rilasciato da un Prestatore di servizi Fiduciari ai sensi del Reg. (UE) 910/2014 (eIDAS)
Firma Elettronica Qualificata	*Ex Art.3, comma 12) del Reg. 910/2014 (eIDAS)*: Firma Elettronica creata su di un Dispositivo per la creazione della firma elettronica qualificata e basata su di un certificato qualificato
Firma Digitale	*Ex Art.1, comma s), del CAD (DL 7/3/2005, n.82)*: un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su di un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate fra loro, che consente al titolare (del certificato qualificato) tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifestala e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici
Fornitore di Servizi Service Provider	Il fornitore dei servizi della società dell'informazione definiti dall'art. 2, c. 1, lett. a), del decreto legislativo 9.04.2003, n. 70, o dei servizi di un'amministrazione o di un ente pubblico erogati agli Utenti attraverso sistemi informativi accessibili in rete, ai sensi dell'art. 1, lett. i) del DPCM 24/10/2014
Gestore Identity Provider (IdP)	INTESA (come di seguito definita e identificata) che, quale soggetto accreditato al sistema SPID e, in qualità di gestore di servizio pubblico, previa identificazione certa dell'Utente, assegna, rende disponibile e gestisce gli Attributi utilizzati dall'Utente al fine della sua identificazione informatica. INTESA, 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
Hash / Hashing	Funzione che prende in input una stringa di lunghezza variabile e ritorna una stringa di lunghezza fissa
HSM	Hardware Security Module, insieme di hardware e software che realizza dispositivi sicuri per la generazione delle firme, in grado di gestire in modo sicuro una o più coppie di chiavi crittografiche
ID - Identità Digitale	La rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra un Utente e i suoi Attributi Identificativi, verificata attraverso l'insieme dei dati raccolti e registrati in forma digitale secondo le modalità di cui al DPCM 24/10/2014 e dei suoi regolamenti attuativi
Manuale operativo	Il documento pubblicato sul sito web del Gestore e depositato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale che ha lo scopo di descrivere le regole e le procedure operative adottate dal Gestore per la messa a disposizione e la gestione degli Attributi utilizzati dall'Utente al fine dell'identificazione informatica attraverso SPID
QTSP	Qualified Trust Service Provider (ai sensi del *Reg. eIDAS*): Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificati. Persona fisica o giuridica che presta uno o più servizi fiduciari qualificati, quali, ad es., la Firma Elettronica Qualificata e la Validazione Temporale Qualificata. Già *Certificatore Accreditato*. Nel presente documento è il *QTSP In.Te.S.A. S.p.A.*
SAML	Security Assertion Markup Language (SAML) è uno standard informatico per lo scambio di dati di autenticazione e autorizzazione (dette asserzioni) tra domini di sicurezza distinti, tipicamente un Identity Provider (entità che fornisce informazioni di identità) e un service provider (entità che fornisce servizi)
Service Provider	Fornitore di Servizi (vedi)
SPID o Servizio	Il Sistema Pubblico dell'Identità Digitale, istituito ai sensi dell'articolo 64 del D.lgs. 5.03.2005, n. 82 e ss.mm.ii., al quale aderiscono le pubbliche amministrazioni e le imprese secondo le modalità previste dal DPCM 24/10/2014 e ss.mm.ii.
Utente Richiedente	L'utente che si avvale del servizio di SPID per la richiesta di ottenimento di Identità Digitale
Utente Titolare	La Persona Fisica o Giuridica cui è attribuita una Identità Digitale. È il soggetto che deve essere identificato dall'Identity Provider al fine di poter utilizzare i servizi erogati in rete da un Service Provider (Fornitore di Servizi)

B.5. Riferimenti normativi

CAD (e ss.mm.ii.)	Decreto Legislativo 7 Marzo 2005, n. 82. "*Codice dell'amministrazione Digitale*".
DPCM (e ss.mm.ii.)	DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 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 adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese. (14A09376) GU Serie Generale n.285 del 09-12-2014.
REGOLAMENTO (e ss.mm.ii.)	REGOLAMENTO RECANTE LE MODALITÀ ATTUATIVE PER LA REALIZZAZIONE DELLO SPID (ex articolo 4, comma 2, DPCM 24 ottobre 2014)
Reg. eIDAS (e ss.mm.ii.)	Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2104, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.
DETERMINAZIONE N. 16/2018 (Avvisi)	Individuazione soggetto autorizzato ad emettere e pubblicare gli "Avvisi" previsti con Determinazione n. 16/2016.
GDPR (e ss.mm.ii.)	GENERAL DATA PROTECTION REGULATION REGOLAMENTO (UE) 2016/679 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).
ISO-IEC 29115 (e ss.mm.ii.)	ISO/IEC 29115:2013 definisce un framework per la gestione la garanzia di autenticazione di un'entità in un dato contesto.

C. Obblighi

C.1. Obblighi del gestore dell'identità digitale

Nello svolgimento della sua attività il gestore dell'identità digitale, opera in conformità con quanto disposto da:

- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 24 ottobre 2014;
- i regolamenti di cui all'art. 4 del suddetto Decreto;

In particolare, il Gestore dell'identità digitale, in conformità all'Art.11 del DPCM:

a) utilizza sistemi affidabili che garantiscono la sicurezza tecnica e crittografica dei procedimenti, in conformità a criteri di sicurezza riconosciuti in ambito europeo o internazionale;

b) adotta adeguate misure contro la contraffazione, idonee anche a garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza nella generazione delle credenziali di accesso;

c) effettua un monitoraggio continuo al fine rilevare usi impropri o tentativi di violazione delle credenziali di accesso dell'identità digitale di ciascun utente, procedendo alla sospensione dell'identità digitale in caso di attività sospetta;

d) effettua, con cadenza almeno annuale, un'analisi dei rischi;

e) definisce il piano per la sicurezza dei servizi SPID, da trasmettere all'Agenzia, e ne garantisce l'aggiornamento;

f) allinea le procedure di sicurezza agli standard internazionali, la cui conformità è certificata da un terzo abilitato;

g) conduce, con cadenza almeno semestrale, il «*Penetration Test*»;

h) garantisce la continuità operativa dei servizi afferenti allo SPID;

i) effettua ininterrottamente l'attività di monitoraggio della sicurezza dei sistemi, garantendo la gestione degli incidenti da parte di un'apposita struttura interna;

j) garantisce la gestione sicura delle componenti riservate delle identità digitali degli utenti, assicurando che le stesse non siano rese disponibili a terzi, ivi compresi i fornitori di servizi stessi, neppure in forma cifrata;

k) garantisce la disponibilità delle funzioni, l'applicazione dei modelli architetturali e il rispetto delle disposizioni previste dal presente decreto e dai regolamenti attuativi adottati dall'Agenzia ai sensi dell'art. 4;

l) si sottopone, con cadenza almeno biennale, ad una verifica di conformità alle disposizioni vigenti da parte di un organismo di valutazione accreditato ai sensi del Regolamento CE 765/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008. Invia all'Agenzia l'esito della verifica, redatto dall'organismo di valutazione in lingua inglese, entro tre giorni lavorativi dalla sua ricezione;

m) informa tempestivamente l'Agenzia e il Garante per la protezione dei dati personali su eventuali violazioni di dati personali, secondo le modalità individuate nei regolamenti adottati ai sensi dell'art. 4;

n) adegua i propri sistemi a seguito degli aggiornamenti emanati dall'Agenzia;

o) invia all'Agenzia, in forma aggregata, i dati da questa richiesti a fini statistici, che potranno essere resi pubblici.

Inoltre, ai sensi dell'articolo 8, comma 3 e dell'articolo 9 del DPCM, il Gestore si impegna a revocare l'identità digitale nei seguenti casi:

a) risulta non attiva per un periodo superiore a 24 (ventiquattro) mesi;

b) per decesso della persona fisica;

c) per estinzione della persona giuridica;

d) per uso illecito dell'identità digitale;

e) per richiesta dell'utente;

f) per scadenza contrattuale.

C.2. Obblighi del Titolare

Il Titolare è tenuto ad adottare tutte le misure organizzative e tecniche idonee ad evitare danno ad altri (Art.32, comma 1 del CAD).

Il Titolare dell'Identità Digitale deve inoltre:

a) fornire tutte le informazioni richieste dal Gestore, garantendone l'attendibilità e l'autenticità sotto la propria responsabilità;

b) inoltrare la richiesta di rilascio dell'Identità Digitale secondo le modalità indicate nel presente Manuale Operativo;

c) comunicare al Gestore eventuali variazioni alle informazioni fornite all'atto della registrazione: dati anagrafici, residenza, recapiti telefonici o di Internet, ecc.;

d) conservare con la massima diligenza le credenziali di autenticazione ricevute dal Gestore al fine di garantirne l'integrità e la massima riservatezza;

e) richiedere immediatamente al Gestore la sospensione dell'identità digitale nel caso in cui ritenga che sia stata utilizzata fraudolentemente;

f) fornire entro 30 (trenta) giorni copia della denuncia presentata all'autorità giudiziaria in seguito ad aver richiesto la sospensione dell'identità digitale per utilizzo illecito o fraudolento;

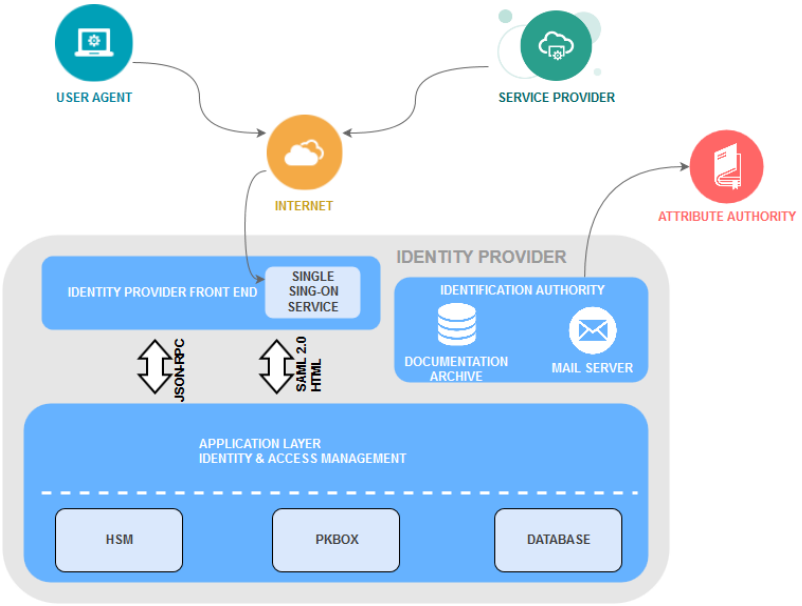
g) sottoscrivere la richiesta di revoca attraverso le modalità previste dal presente Manuale Operativo, specificandone la motivazione e la sua decorrenza;

h) sottoscrivere la richiesta di sospensione attraverso le modalità previste dal presente Manuale Operativo, specificandone la motivazione e la sua decorrenza.

D. Descrizione del servizio

D.1. Architetture applicative e di dispiegamento

La figura seguente mostra l'architettura logica adottata dell'Identity Provider per l'erogazione del servizio di gestione delle identità digitali.



La figura evidenzia le principali componenti che costituiscono il servizio di gestione dell'identità digitale:

- **IdP Front End**: layer applicativo che presenta visualmente tutte le funzionalità offerte dal portale INTESA e si pone come interfaccia tra Internet (di cui costituisce l'unico punto di accesso) e la componente di back end di gestione del ciclo di vita dell'identità digitale
- **Identification Autority**: componente di gestione dell'identificazione della richiesta di un'identità digitale da parte di un utente. L'Identity Provider deve garantire l'archiviazione di tutta la documentazione, eventualmente anche audio/video, atta a provare il processo di identificazione (cfr. *E.1*) nonché il tracciato del flusso di validazione verso *Attribute Autority* esterne.

L'architettura di gestione delle identità digitali è costruita su 2 livelli applicativi:

- livello crittografico e di storage;
- livello di back end;

Il livello crittografico e di storage è identificato dai servizi offerti tramite HSM, PkBox e Database.

Il livello di back-end è caratterizzato dai seguenti servizi applicativi:

- **Time4ID**: componente responsabile della gestione delle credenziali di livello L2 tramite token OTP su canale SMS.

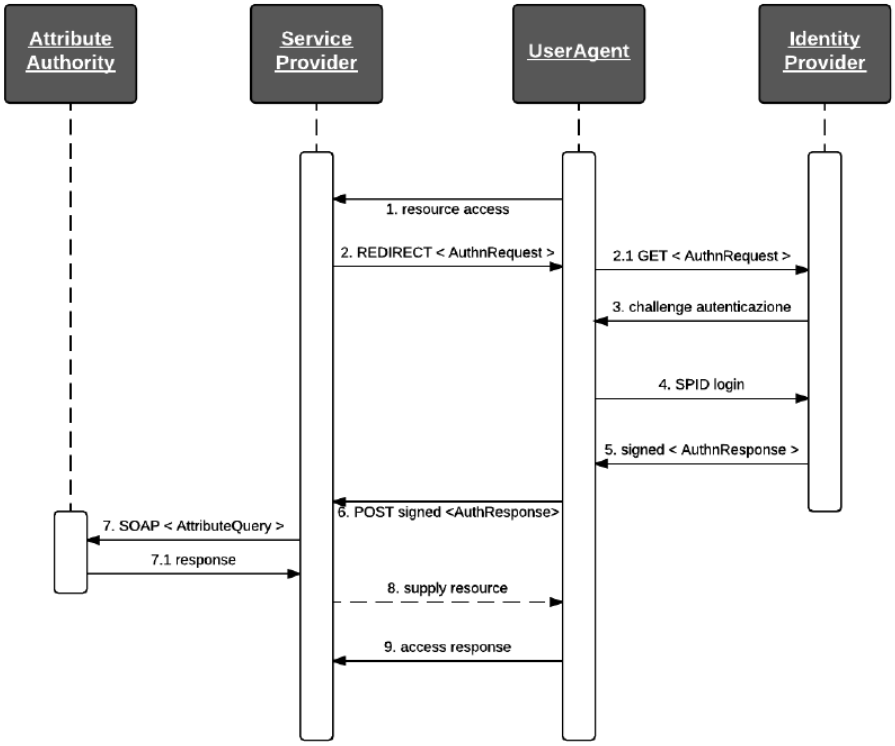
- **Time4User**: componente che gestisce l'identità digitale nonché le credenziali SPID di livello L1. All'interno di questo componente viene implementata la logica di autenticazione SPID tramite asserzioni SAML v.2.0, interfacciandosi con la componente Time4ID per supportare l'autenticazione basata su credenziali di livello L2.

D.2. Architetture dei sistemi di autenticazione

Il gestore delle identità deve prevedere tutti i meccanismi atti all'autenticazione dell'entità digitale secondo i livelli di sicurezza richiesti nell'ambito SPID (cfr. *D.3*).

Il processo di autenticazione descritto nell'immagine sottostante prevede i seguenti attori:

- **User agent**: utente che richiede l'accesso ad un servizio tramite una credenziale SPID;
- **Service Provider**: ente fruitore del servizio;
- **Identity Provider**: ente gestore dell'identità;
- **Attribute Authority**: autorità attestante attributi di qualifica di una persona fisica;



D.2.1. Processo di autenticazione

Questi i passi previsti per effettuare l'autenticazione di un'entità SPID presso un Identity Provider:

1) L'utente richiede l'accesso ad una risorsa messa a disposizione da un Service Provider;
2) Il Service Provider ridirige la richiesta, tramite richiesta SAML all'Identity Provider che gestisce l'identità SPID;
3) L'Identity Provider, a fronte della ricezione di una richiesta, inizia una fase di autenticazione con l'utente;
4) L'utente si identifica attraverso la sua credenziale SPID;

5) L'Identity Provider, a fronte della verifica della credenziale, invia una conferma al Service Provider tramite risposta SAML;
6) Il Service Provider riceve la conferma dall'Identity Provider contenente il risultato dell'autenticazione;
7) Se necessario, il Service Provider effettua in proprio controlli sugli attributi presso un Attribute Authority;
8) Il Service Provider attesta gli attributi dell'utente;
9) Il Service Provider, a fronte di riscontri positivi, consente l'accesso all'utente;
10) L'utente accede alla risorsa come richiesto.

D.2.2. Requisiti funzionali

Questi i requisiti funzionali che il gestore delle identità deve garantire per la gestione del profilo di autenticazione:

1) Garantire il rispetto del protocollo SAML per un corretto espletamento della fase di autenticazione tra Service Provider, utente e Identity Provider;
2) L'Identity Provider deve mantenere un registro delle transazioni contenente i tracciati delle richieste di autenticazione servite negli ultimi 24 (ventiquattro) mesi;
3) Garantire una facile ricerca e consultazione dei dati di tracciatura estraendo nel record alcune informazioni dei messaggi SAML;
4) Le tracciature devono essere mantenute nel rispetto del codice della privacy;
5) Prevedere meccanismi di cifratura dei dati o persistenza cifrata delle informazioni;
6) Garantire integrità dei dati memorizzati.

D.3. Credenziali di autenticazione

Il processo di autenticazione informatica è finalizzato alla verifica dell'identità digitale associata a un soggetto, ai fini della erogazione di un servizio fornito in rete. A tale verifica dell'identità è associato un livello di sicurezza o di garanzia (*Level of Assurance - LoA*) progressivamente crescente in termini di sicurezza.

Il livello di sicurezza è il risultato dell'intero procedimento che sottende all'attività di autenticazione. Tale processo va dalla preliminare associazione tra un soggetto e un'identità digitale che lo rappresenta in rete, con annessa attribuzione di credenziali in grado di comprovare tale associazione, ai meccanismi che realizzano il protocollo di autenticazione al momento della richiesta di un servizio in rete.

In SPID sono definiti tre livelli di sicurezza, corrispondenti ad altrettanti livelli specificati nella ISO-IEC 29115.

In particolare:

- **Livello 1**, corrispondente al LoA2 dell'ISO-IEC 29115: garantisce con un buon grado di affidabilità l'identità accertata nel corso dell'attività di autenticazione.
  A tale livello è associato un rischio moderato e compatibile con l'impiego di un sistema autenticazione a singolo fattore, ad es. la password.
  Questo livello può essere considerato applicabile nei casi in cui il *danno* causato da un utilizzo indebito dell'identità digitale, abbia un *basso impatto* per le attività del cittadino, dell'impresa o dell'amministrazione.
- **Livello 2**, corrispondente al LoA3 dell'ISO-IEC 29115: garantisce con un alto grado di affidabilità l'identità accertata nel corso dell'attività di autenticazione.
  A tale livello è associato un rischio ragguardevole e compatibile con l'impiego di un sistema di autenticazione informatica a due fattori non necessariamente basato su certificati digitali.
  Questo livello è adeguato a tutti i servizi per i quali un indebito utilizzo dell'identità digitale possa provocare un *danno consistente*.

- **Livello 3**, corrispondente al LoA4 dell'ISO-IEC 29115: garantisce l'identità accertata nel corso dell'attività di autenticazione con un altissimo grado di affidabilità.
  A tale livello è associato un rischio altissimo e compatibile con l'impiego di un sistema di autenticazione informatica a due fattori basato su certificati qualificati e criteri di custodia delle chiavi private su dispositivi che soddisfano i requisiti dell'*Allegato II* del Regolamento (UE) 910/2014 (eIDAS);
  Questo è il livello di garanzia più elevato e da associare a quei servizi che possono subire un serio e grave danno per cause imputabili ad abusi di identità; questo livello è adeguato a tutti i servizi per i quali un indebito utilizzo dell'identità digitale può provocare un *danno serio e grave*.

D.3.1. Livello 1 SPID

Per il livello 1 SPID, l'Identity Provider chiede al Richiedente di creare una credenziale a singolo fattore costituita da una ***password***.

In particolare, per garantire di ottenere password complesse e difficilmente attaccabili, vengono imposti i vincoli descritti in *E.4.1*.

A livello 1, i file delle credenziali devono essere protetti da un sistema di controllo in modo da limitare l'accesso agli amministratori e alle applicazioni autorizzate.

D.3.2. Livello 2 SPID

In questo scenario, la credenziale è costituita dalla combinazione di una ***password***, come descritto nel paragrafo precedente, e l'adozione di una ***OTP*** *(One Time Password)* generata a richiesta e inviata al numero di telefono fornito dal richiedente e verificato preventivamente durante la fase di sottoscrizione e sul quale si garantisce quindi un possesso certo.

La validità dell'OTP deve essere limitata ad una sola transazione nell'ambito della sessione applicativa e per un tempo limitato.

D.3.3. Livello 3 SPID

Attualmente non ancora implementato dal Gestore.

D.4. Descrizione dei codici e dei formati dei messaggi di anomalia

Nella presente sezione si intendono fornire ai titolari di identità digitale indicazioni di cosa fare e a chi rivolgersi nel caso in cui si verifichino anomalie o vengano restituiti errori durante l'utilizzo dei servizi telematici offerti da INTESA per l'autenticazione SPID.

Segue una descrizione dei principali messaggi di anomalia che possono essere restituiti dal sistema.

D.4.1. Registrazione

in caso di…	*a chi rivolgersi / cosa fare*
Password non valida	Verificare la correttezza della password come descritto in *E.4.1*
E-mail già utilizzata	Se possibile, inserire un indirizzo alternativo. In caso contrario utilizzare l'apposita procedura presente sulla pagina per richiedere un nuovo indirizzo e-mail.
Codice verifica telefono non corretto	Il codice inserito per la verifica del numero di telefono non è corretto. Controllare il codice ricevuto via sms e inserirlo nuovamente.
Identità non valida	Errore di consistenza nei dati inseriti oppure ricevuto in seguito alla consultazione delle fonti autoritative. Verificare i dati inseriti.

D.4.2. Identificazione a vista da remoto

in caso di…	*a chi rivolgersi / cosa fare*
Errore dispositivo di input	Verificare il corretto funzionamento dei dispositivi di input (microfono, webcam).
Impossibile stabilire una connessione	Verificare lo stato della connessione di rete e di non essere connessi attraverso un proxy. Nel caso in cui il problema persista, contattare l'amministratore di sistema.

D.4.3. Autenticazione

in caso di…	*a chi rivolgersi / cosa fare*
Credenziali non corrette	Verificare la correttezza delle credenziali inserite.
UserID non presente nel sistema	Verificare la correttezza dello UserID e di aver selezionato il corretto Identity Provider.
Errore di autenticazione	Nel caso in cui il problema persista, contattare il Gestore.

Per una descrizione dettagliata di tutti i possibili messaggi di errore che il sistema restituirà nelle diverse fasi del processo di autenticazione, si rimanda alla lettura dell'Appendice A.

D.5. Livelli di servizio

D.5.1. Registrazione e gestione ciclo di vita dell'identità

Gli indicatori utilizzati per la misurazione dei livelli di servizio garantiti per le diverse fasi del servizio di registrazione e gestione del ciclo di vita dell'identità, sono riportati nella seguente tabella.

NOME INDICATORE	*PARAMETRI DI MISURAZIONE*	*VALORI DI SOGLIA*
Disponibilità del servizio di registrazione dati	Rapporto tra il tempo di disponibilità e il tempo totale nel periodo di riferimento.	7 giorni su 7 24 ore su 24 disponibilità ≥ 99%
Servizio di identificazione a vista	Tempo di identificazione, a partire dalla richiesta acquisita fisicamente negli uffici di INTESA nel seguente orario: lunedì - venerdì, 8:30 – 17:00	20 minuti
Servizio di identificazione a vista da remoto	Tempo di identificazione, a partire dall'avvio della sessione audio/video nel seguente orario: lunedì - venerdì, 8:30 – 17:00	20 minuti
Servizio di identificazione informatica tramite firma digitale	Tempo di identificazione, a partire richiesta acquisita digitalmente attraverso l'invio della stessa via web.	2 giorni
Emissione dell'identità digitale	Tempo di emissione dell'identità digitale e consegna delle credenziali, a partire dall'avvenuta identificazione del Richiedente.	2 giorni
Sospensione/revoca dell'identità digitale	Tempo di sospensione/revoca dell'identità digitale, a partire richiesta acquisita attraverso le modalità descritte in *F.1*.	4 ore

D.5.2. Autenticazione

Gli indicatori utilizzati per la misurazione dei livelli di servizio garantiti per le diverse fasi del servizio di registrazione, sono riportati nella seguente tabella.

NOME INDICATORE	PARAMETRI DI MISURAZIONE	VALORI DI SOGLIA
Disponibilità del servizio di autenticazione	Rapporto tra il tempo di disponibilità e il tempo totale nel periodo di riferimento.	7 giorni su 7 24 ore su 24 disponibilità ≥ 99%
Livello di Servizio Gestione problemi	Tempi di evasione delle chiamate pervenute all'Help Desk, classificate secondo la loro gravità.	Tempi di chiusura chiamata: 98% entro 2 giorni

D.6. Tracciature

Il sistema mantiene traccia di tutte le operazioni svolte, registrando su di un apposito log tutta una serie di informazioni relative all'utilizzo dell'identità digitale.

Tali dati sono conservati secondo quanto dettato dalle normative, archiviati a norma e resi disponibili ai titolari dell'identità digitale su richiesta tramite apposita procedura descritta nel seguito.

I dati memorizzati costituiscono inoltre la base per le elaborazioni statistiche e le misurazioni del livello di servizio descritte nel paragrafo *D.8. Sistema di monitoraggio*.

D.6.1. Contenuti dei log

I log vengono registrati per le seguenti operazioni:

- Richiesta di verifica dell'anagrafica del Richiedente presso le fonti autoritative di verifica.
- Esito della verifica di cui al punto precedente.
- Data e ora di inizio/fine del processo di richiesta dell'identità digitale.
- Data e ora di inizio/fine del processo di identificazione remota (se applicabile).
- In caso di identificazione informatica, i tracciamenti delle transazioni.
- Tracciamenti dei processi relativi all'emissione dell'identità digitale.
- Data, ora, destinatario e contenuto delle segnalazioni di utilizzo delle credenziali SPID di accesso.
- Tracciamenti degli utilizzi delle credenziali SPID di accesso, inseriti all'interno del *Registro delle transazioni* contenente i tracciati delle richieste di autenticazione servite negli ultimi 24 (ventiquattro) mesi.
- Tracciamenti dei processi di sospensione, revoca e ripristino delle credenziali.

Tutti i dati sopra elencati saranno mantenuti dal Gestore nel rispetto del Codice della Privacy.

D.6.1.1. Tracciamento log autenticazioni

In ottemperanza al DPCM, vengono tracciate tutte le operazioni di autenticazione che coinvolgono le Identità Digitali SPID.

Il tracciamento delle transazioni verrà effettuato tramite appositi file di log prodotti tramite libreria Log4J.

Il tracciato dei record prevederà le seguenti informazioni, in riferimento alla sessione di autenticazione SAML:

- SpidCode;
- AuthnRequest;
- Response;
- AuthnReq_ID;
- AuthnReq_IssueInstant;
- AuthnReq_Issuer;
- Resp_ID;

- Resp_IssueInstant;
- Resp_Issuer;
- Assertion_ID;
- Assertion_subject;
- Assertion_subject_NameQualifier;

I file di log giornalieri verranno, con scadenza periodica, firmati elettronicamente e inviati in conservazione.

D.6.2. Modalità di richiesta dei log

In qualunque momento, il titolare di identità digitale può richiedere copia dei log registrati come prova della propria attività. A tale proposito il Gestore INTESA prevede la seguente procedura per la richiesta:

1) il Titolare compila l'apposito modulo, fornito su richiesta dal Gestore utilizzando i canali definiti nel paragrafo "Metodi di gestione dei rapporti con gli utenti", indicando i seguenti dati:

- dati anagrafici del Titolare;
- periodo temporale del quale si richiedono i log;
- ulteriori dettagli circa la tipologia di azione per la quale si richiedono i log dell'attività;
- motivazione della richiesta;
- autorizzazione relativa alla normativa sulla privacy;
- modalità di invio dei dati di log (raccomandata postale ovvero Posta Elettronica Certificata);
- recapito del Titolare da utilizzare nell'invio;

2) il modulo compilato deve essere inviato al Gestore in una delle seguenti modalità:

  - tramite PEC all'indirizzo: *uff_spid@pec.trustedmail.intesa.it*;
- tramite raccomandata postale;

3) il personale del Gestore, dopo aver verificato la correttezza della richiesta, recupera le informazioni dal registro mediante l'accesso ai server o agli archivi presso i quali si reperiscono i file di log;

4) il personale del Gestore invia i dati al Titolare entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. I dati sono inviati nella modalità indicata nella richiesta. Il log è prodotto in formato testo, firmato digitalmente (.p7m), con i dati minimi di riferimento previsti dalla normativa. Per l'apertura di tale file, il titolare dovrà utilizzare un'applicazione di verifica della firma elettronica qualificata, tra cui *DigitalSign Reader*, che è disponibile sul sito del Gestore INTESA all'indirizzo *https://www.intesa.it/e-trustcom/*

D.7. Misure anticontraffazione

INTESA mette in atto tutti i processi volti a garantire la protezione delle credenziali contro abusi e usi non autorizzati ovvero ad assicurare la sicurezza della conservazione delle credenziali o dei mezzi usati per loro produzione. Per via della diversa natura tecnologica che caratterizza le diverse credenziali, per ogni livello di sicurezza SPID vengono adottate diverse misure anticontraffazione.

Qualunque sia il livello SPID al quale si collochi una credenziale richiesta, INTESA applica come prima misure anticontraffazione la verifica delle informazioni fornite attraverso accertamenti effettuati tramite fonti autoritative istituzionali, in grado di dare conferma della veridicità dei dati raccolti.

Attraverso apposite convenzioni stipulate, INTESA usufruisce del servizio di verifica del codice fiscale e dei dati anagrafici ad esso strettamente correlati fornito dall'Agenzia delle Entrate.

D.7.1. Livello 1 SPID

A questo livello è associata una credenziale composta da una *password*, la cui principale misura anticontraffazione è rappresentata dalla riservatezza di conservazione da parte del titolare dell'identità digitale.

Per aumentare il grado di sicurezza, al fine di evitare il rischio di utilizzi non autorizzati dell'identità, INTESA mette in atto le seguenti misure anticontraffazione:

a) i file delle credenziali sono protetti da un sistema di controllo, in modo da limitare l'accesso agli amministratori e alle applicazioni autorizzate;
b) all'atto del salvataggio delle credenziali, queste vengono processate applicando tecniche di salt e hashing al fine di garantire maggior sicurezza contro attacchi di tipo brute force o dizionario.

D.7.2. Livello 2 SPID

Alla sicurezza data dalla segretezza della *password*, il secondo livello aggiunge quella data dal possesso di un dispositivo fisico al quale viene inviata una seconda credenziale variabile e a durata limitata. INTESA adotta un sistema di *OTP - One Time Password* via SMS, che assicura una sicurezza maggiore, in quanto si suppone che l'utente, oltre a conoscere la *password*, abbia l'accesso esclusivo al numero di telefono (SIM telefonica) verificato durante la fase di sottoscrizione.

L'architettura dell'autenticazione OTP permette di generare codici di autenticazione dinamici di durata limitata a 60 (sessanta) secondi: ciò rende inutilizzabile la singola credenziale OTP trascorso tale periodo.

La contraffazione di questa tipologia di credenziali risulta dunque estremamente complessa, perché richiederebbe di entrare in possesso sia della password di primo livello che dell'indirizzo e-mail, andando in contrasto con l'obbligo a cui è soggetto il titolare relativo alla diligenza nella conservazione delle credenziali fornite.

D.7.3. Livello 3 SPID

Non implementato dal Gestore.

D.8. Sistema di monitoraggio

I gestori di identità digitali rendono disponibile all'AgID le seguenti informazioni:

livello di soddisfazioni dei propri clienti;

a) le caratteristiche di eventuali servizi aggiuntivi offerti;
b) le informazioni relative a disservizi; l'Identity Provider ha l'obbligo di comunicare all'Agenzia, il codice del disservizio entro uno SLA prestabilito entro 30 (trenta) minuti ovvero 2 (due) ore a seconda della classificazione del disservizio;
c) l'Identity Provider dovrà comunicare all'Agenzia, con cadenza almeno bimestrale, i dati statistici relativi all'utilizzo del sistema, le metriche qualitative e quantitative concordate.

Per un monitoraggio costante dello stato dei servizi offerti, il Gestore dispone di una piattaforma di monitoraggio in grado di rilevare in tempo reale anomalie o disservizi e di segnalarli con differenti livelli di gravità alle strutture preposte alla gestione operativa.

Le funzioni principali disponibili sono:

- monitoraggio dell'intera infrastruttura tecnologica (HW, Networking, Storage occupancy, etc.);
- sonde di monitoraggio e controllo dei processi automatici;
- correlazione indicatori applicativi e infrastrutturali;
- implementazione e modifica di regole di gestione degli allarmi;
- gestione degli allarmi;
- gestione reportistica KPI-SLA.

L'architettura è monitorata nei suoi componenti attraverso plugin sulla piattaforma Nagios, tramite plugin base e plugin specifici creati da Intesi Group per il monitoraggio dei sistemi Time4Mind.

Si riportano di seguito alcuni esempi.

Plugin base, per i server RedHat:

- PING;
- NTP-Time;
- File System free space;
- Load average;
- Swap Usage;
- SSH;
- VMWareTools (se virtualizzati).

Plugin Applicativi specifici:

- Time4User-service;
- PkCA-service;
- PkBox-service;
- NetHSM.

E. Rilascio identità digitali

E.1. Registrazione e Identificazione del soggetto richiedente

L'Identity Provider deve verificare con certezza l'identità del Richiedente alla prima richiesta di emissione di un'Identità Digitale, al fine di evitare furti d'identità.

Tali operazioni vengono svolte dall'Identity Provider in ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa e secondo le modalità descritte nel seguito, il quale provvede all'identificazione degli utenti e all'emissione delle identità digitali.

Per i successivi rinnovi (per le credenziali soggette a scadenza), tale attività non dovrà essere ripetuta: sarà cura del Titolare mantenere aggiornati i propri dati sulla pagina personale messa a disposizione dall'Identity Provider su un portale dedicato.

E.1.1. Registrazione

Nel caso in cui il ***Richiedente sia una persona fisica***, i dati di registrazione necessari all'emissione dell'identità digitale sono:

- Nome e Cognome;
- Data di nascita;
- Comune o stato estero di nascita;
- Codice fiscale;
- Sesso;
- Estremi del documento d'identità esibito;
- Estremi del Tesserino Sanitario.

Nel caso in cui il ***Richiedente sia una persona giuridica***, sono obbligatorie le seguenti informazioni:

- Denominazione/ragione sociale;
- Codice fiscale o P.IVA (se uguale al codice fiscale);
- Sede legale;
- Visura camerale attestante lo stato di rappresentante legale del soggetto richiedente l'identità per conto della società (in alternativa atto notarile di procura legale);
- Estremi del documento di identità utilizzato dal rappresentante legale;
- Estremi del Tesserino Sanitario del rappresentante legale

In entrambi i casi, dovranno essere forniti dall'Identity Provider i seguenti *attributi secondari*:

- Numero di telefonia mobile;
- Indirizzo di posta elettronica.

e potranno essere richiesti dall'IdP:

- Domicilio fisico e/o digitale;
- Eventuali altri attributi individuati dall'Agenzia, funzionali alle comunicazioni.

Per quanto concerne gli attributi secondari: l'indirizzo di posta elettronica e il recapito di telefonia mobile sono verificati dal gestore di identità digitale nel corso del processo di identificazione, inviando un messaggio di posta all'indirizzo dichiarato contenente una URL (link) per la verifica e, al numero di cellulare dichiarato, un SMS con un codice numerico di controllo che deve essere riportato in fase di identificazione.

Per quanto riguarda l'indirizzo di posta elettronica, il gestore dovrà accertarsi, oltre che lo stesso sia un indirizzo corrispondente a una reale casella di posta, che sia unico in ambito SPID, ovvero che esso non sia stato precedentemente indicato dallo stesso soggetto per l'acquisizione di una identità digitale SPID presso lo stesso o un altro gestore dell'identità digitale. Tale controllo potrà essere effettuato anche consultando la directory delle identità SPID. Nel caso tale verifica non dovesse andare a buon fine, il gestore dovrà dare obbligo al richiedente dell'indicazione di un indirizzo alternativo.

E.1.1.1. Procedura per il recupero del numero di cellulare da associare all'identità digitale

Il telefono cellulare costituisce, nell'ambito dello SPID, un importante fattore di autenticazione. Può verificarsi il caso che lo stesso numero di telefono sia già in uso per una diversa identità digitale nell'ambito dello stesso gestore SPID. Al fine di evitare tale circostanza, l'IdP INTESA segue la procedura di seguito descritta.

La procedura è la stessa sia nel caso di un utente che si stia iscrivendo al servizio, sia nel caso che, già titolare di identità digitale presso il gestore INTESA, l'utente desideri modificare il telefono di cellulare associato alla propria identità.

In caso di inserimento di un numero di cellulare già utilizzato su un'altra identità, è mostrato un messaggio di errore per "*cellulare indisponibile*", con il quale si indica all'utente che il numero di cellulare è già utilizzato e, nel caso volesse rivendicarne la proprietà, lo si invita a contattare il servizio di Help Desk del gestore (par. *B.3*).

Se il richiedente decide di contattare il gestore per rivendicare il possesso del numero di cellulare, si innesca il seguente processo:

- Il richiedente apre un ticket presso l'Help Desk intesa, indicando, tra gli altri dati, il numero di telefono che risulta "indisponibile".
- Il gestore, per tramite dell'ufficio SPID, contatta telefonicamente il richiedente, al numero di cellulare di cui rivendica il possesso, attraverso due chiamate separate e non calendarizzate, intervallate da una distanza temporale compresa tra le 24 e 48 ore.
- In contemporanea, il gestore, sempre attraverso l'ufficio SPID, procede ad effettuare un'analoga verifica contattando via e-mail l'attuale assegnatario, invitandolo a contattare il servizio di Help Desk per la verifica del possesso del numero di cellulare, oppure di modificarlo.

In base ai riscontri dei punti precedenti:

a) Nel caso l'attuale assegnatario dimostri di essere in possesso del numero di cellulare, la richiesta dell'utente che inizialmente ne rivendicava il possesso viene rigettata.

b) Nel caso invece il richiedente ne dimostra il possesso e l'attuale assegnatario non abbia provveduto all'aggiornamento del cellulare o a dimostrare il possesso, si sospende l'identità dell'attuale assegnatario e poi, trascorsi 15 giorni senza ulteriori contatti, si procede con la revoca della sua identità.

E.1.2. Modalità di identificazione

Sono previste le modalità di identificazione del richiedente di seguito descritte. Fare riferimento al sito del gestore per ulteriori informazioni.

E.1.2.1. Identificazione a vista in presenza (de visu in presenza)

L'attività di identificazione *de visu in presenza fisica* del richiedente viene effettuata:

a) Dall'Identity Provider, tramite il personale preposto all'operazione presso gli uffici di INTESA;

b) Da *Local Identification Authorities* (*LIA*) esterne: l'Identity Provider, infatti, per esigenze connesse alla fornitura del servizio, può avvalersi su tutto il territorio nazionale, ai sensi dell'Art.1717 del codice civile, di ulteriori soggetti per svolgere una parte delle attività proprie dell'Ufficio di registrazione.

In particolare, le LIA esterne espletano le seguenti funzioni:

- identificazione certa del Richiedente;
- raccolta del modulo di adesione compilato e sottoscritto dal Titolare;
- consegna delle credenziali di autenticazioni SPID;
- trasmissione all'ufficio dell'Identity Provider preposto alla gestione delle Identità Digitali.

Le LIA esterne sono attivate dall'Identity Provider a seguito di un adeguato addestramento del personale indicato dall'Azienda o Ente con il quale viene stipulato un regolare *Contratto di Mandato*, sottoscritto da entrambe le parti. In tale contratto sono esplicitati gli obblighi cui si deve attenere l'Azienda o Ente cui INTESA assegna l'incarico di LIA.

In particolare, l'Azienda/Ente deve:

a) vigilare affinché l'attività di riconoscimento posta in essere si svolga nel rispetto della normativa vigente;

b) impedire ai propri dipendenti la prosecuzione dell'attività di riconoscimento e curare l'immediato ritiro di ogni materiale qualora, per qualsiasi causa, si interrompa il rapporto in essere tra l'Azienda e il dipendente stesso, dandone tempestivamente notizia per iscritto a INTESA;

c) utilizzare e trattare i dati personali acquisiti in fase di riconoscimento in accordo con il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR).

In ogni caso, la persona che fa richiesta di emissione dell'Identità Digitale viene identificata con certezza e viene archiviata da INTESA la fotocopia di almeno un documento ufficiale valido per lo Stato di appartenenza. Nel caso di persona giuridica, oltre ad un documento d'identità, verrà inoltre raccolta la visura camerale attestante i poteri di rappresentanza conferiti alla persona fisica che sottoscrive e presenta l'istanza.

Sarà cura degli operatori accertare l'Identità del Richiedente tramite la verifica della validità del documento, della presenza su di esso di una fotografia e di una firma autografa, controllando inoltre la validità del codice fiscale.

Gli operatori si riservano la possibilità di non accettare i documenti esibiti nel caso in cui questi risultino carenti delle caratteristiche di cui sopra, sospendendo il processo di iscrizione fino all'esibizione di documenti validi e integri.

E.1.2.2. Identificazione a vista da remoto (de visu da remoto)

L'identificazione a *vista da remoto* permette di avviare il processo di rilascio dell'identità digitale anche in quei casi dove, per motivi logistici, non sia possibile ottenere la presenza fisica di entrambe le parti (richiedente e personale dell'Identity Provider) e quindi procedere con il riconoscimento a vista.

Il servizio di identificazione a vista da remoto sarà gestito come segue:

- Il Richiedente, purché in possesso di un device (PC, tablet, smartphone) abilitato ad una connessione Internet e dotato sia di una webcam che di un sistema audio funzionante, si connette al sito dell'Identity Provider dove sono riportate tutte le istruzioni necessarie per eseguire i passi successivi e dove sono indicati i documenti necessari per l'identificazione.

NB: Si precisa, a tal proposito, che la buona qualità del collegamento audio-video è fondamentale affinché la procedura di identificazione possa essere effettuata con successo; infatti, in caso di disturbi sulla linea e/o problemi che non rendessero possibile la verifica certa dell'identità del Richiedente, **l'operatore dell'Identity Provider interromperà la sessione**, invitando il Richiedente a richiedere un successivo nuovo appuntamento una volta risolti i problemi riscontrati.

- Il Richiedente compila sul sito dell'Identity Provider un form, nel quale è previsto che vengano inseriti tutti i dati utili all'emissione dell'Identità Digitale.
- Compilato il form, viene richiesto al Richiedente:
  - di prendere visione del Manuale Operativo dell'Identity Provider: lo stesso Manuale Operativo sarà anche agevolmente scaricabile dal sito dell'Identity Provider;
  - il consenso al trattamento dei dati personali al fine dell'emissione dell'Identità Digitale;
  - l'upload di una immagine scansionata del documento di identità (carta d'identità, passaporto, patente, permesso di soggiorno) in corso di validità;
  - l'upload di una immagine scansionata del tesserino sanitario in corso di validità.
- Completata la fase di inserimento dati e upload delle immagini dei documenti, sarà cura dell'Identity Provider effettuare le opportune verifiche per accertarne la veridicità, così come descritto al par. *E.2 - Verifica dell'identità dichiarata*.
- Solo quando l'Identity Provider avrà effettuato le verifiche di cui sopra sarà possibile avviare la sessione di videocomunicazione remota, attraverso funzionalità rese disponibili sul proprio sito.
- L'operatore:
  - deve essere libero di rifiutare la registrazione dell'utente, qualora abbia o emerga dubbio, anche soggettivo, circa l'effettiva identità del soggetto richiedente;
  - chiede all'utente, durante la registrazione, di effettuare azioni estemporanee al fine di accertare la reale presenza nella postazione remota del soggetto richiedente.

La sessione audio/video prevede le seguenti attività:

c) l'operatore apre il processo videoregistrato e dichiara i propri dati identificativi;
d) l'operatore chiede il consenso alla videoregistrazione e alla sua conservazione per 20 (venti) anni come previsto dalla normativa vigente in materia, informando il richiedente che la conservazione avverrà in modalità protetta;
e) il soggetto richiedente dichiara confermando la data e l'ora della registrazione;
f) l'operatore chiede di inquadrare, fronte e retro (nel caso del passaporto: pagine 2 e 3), il documento di riconoscimento utilizzato dal soggetto, assicurandosi che sia possibile visualizzare chiaramente la fotografia e leggere tutte le informazioni contenute nello stesso (dati anagrafici, numero del documento, data di rilascio e di scadenza, amministrazione rilasciante);
g) l'operatore chiede di inquadrare, fronte e retro, la tessera sanitaria, su cui è riportato il codice fiscale del soggetto, assicurandosi che sia possibile visualizzare e leggere chiaramente tutte le informazioni riportate sulla stessa;
h) il soggetto visualizza i dati anagrafici inseriti nella modulistica online in fase di registrazione e ne dà conferma all'operatore;
i) l'operatore invia un SMS con un codice OTP al numero di cellulare inserito (e verificato) in fase di registrazione: il soggetto richiedente deve leggere il codice ricevuto, cosicché l'operatore possa verificarlo e, successivamente, su richiesta dell'operatore, mostrare il dispositivo in modo da mostrare il messaggio ricevuto, per comprovare il possesso fisico del dispositivo associato al numero di telefono dichiarato;

j) l'operatore invia un e-mail all'indirizzo di posta elettronica inserito (e verificato) in fase di registrazione: il messaggio contiene un link (c.d. *magic-link*), che il soggetto richiedente dovrà aprire in modo da confermare il controllo della casella di posta elettronica indicata;
k) l'operatore chiede al soggetto di compiere una o più azioni casuali volte a rafforzare l'autenticità della richiesta;
l) l'operatore chiede conferma al soggetto richiedente della volontà di dotarsi di identità digitale SPID di livello 1 e di livello 2;
m) l'operatore chiede conferma al soggetto richiedente di aver preso visione e di accettare le condizioni contrattuali e d'uso disponibili sul sito web del gestore di identità;
n) l'operatore seleziona l'esito del video-riconoscimento e chiude il processo videoregistrato comunicando l'esito al richiedente.

L'intera sessione viene registrata in modalità audio e video, la sequenza viene poi cifrata e conservata a norma per 20 (venti) anni. L'Identity Provider provvede alla conservazione della chiave privata di cifratura, impegnandosi a renderla disponibile ad un perito di parte in caso di contenzioso e/o agli enti di vigilanza che richiedessero un controllo sulle attività svolte.

La registrazione audio/video della sessione deve essere di buona qualità: immagine a colori, definizione delle riprese chiare e a fuoco, adeguata luminosità e contrasto, ripresa del testo eventualmente inquadrato distinguibile.

L'intera sessione audio/video deve essere fluente e continua, senza alcuna interruzione.

E.1.2.3. Identificazione tramite firma elettronica qualificata o firma digitale

Nel caso di identificazione informatica tramite *Firma Elettronica Qualificata* (ai sensi del *Reg. eIDAS*) o *Firma Digitale* (ai sensi del *CAD*), si procede con l'acquisizione del modulo di richiesta di adesione in formato digitale, messo a disposizione in rete dal gestore dell'identità digitale, compilato e sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale.

A tal fine, verrà disposta dall'Identity Provider una sezione dedicata nella pagina di richiesta di adesione, dove il Richiedente avrà la possibilità di caricare il modulo firmato digitalmente.

L'identificazione avviene tramite la verifica della corrispondenza tra i dati presenti all'interno della Firma Elettronica Qualificata (o Firma Digitale) apposta sulla richiesta e quelli dichiarati nel modulo di richiesta di adesione. Questa modalità di identificazione si basa su una presunzione di correttezza relativa al processo di identificazione espletato dal *Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificati* (QTSP) che ha precedentemente rilasciato il Certificato Qualificato Di Firma Elettronica con il quale si è sottoscritta la richiesta.

A tale proposito, si ricorda che i gestori di identità digitale SPID non possono espletare la verifica dell'identità del soggetto richiedente l'identità digitale acquisendo il modulo di adesione allo SPID sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale basata su certificati qualificati per i quali la verifica dell'identità del richiedente il certificato stesso è avvenuto attraverso un processo di autenticazione SPID con credenziali di livello 2 o 3. Tali certificati sono caratterizzati dalla presenza dell'OID 1.3.76.16.5, registrato a cura dell'Agenzia, con la seguente descrizione: "*Certificate issued through Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) digital identity, not usable to require other SPID digital identity*."

Se, oltre a quanto sopra detto circa l'OID, i dati riscontrati all'interno della firma corrispondono a quelli sottoscritti nel modulo di adesione, l'Identity Provider procederà con le attività necessarie a finalizzare l'emissione dell'identità digitale.

E.2. Verifica dell'identità dichiarata

La verifica dell'identità consiste nel rafforzamento del livello di attendibilità degli attributi di identità raccolti in fase di identificazione, compiuta attraverso accertamenti effettuati tramite fonti autoritative istituzionali, in grado di dare conferma della veridicità dei dati raccolti.

A tal proposito, il Gestore si avvale di servizi di verifica del codice fiscale e dei dati anagrafici fornito da fonti autoritative.

Il personale preposto alla verifica dell'identità del Richiedente si connette al servizio di verifica dei dati anagrafici e confronta le informazioni fornite dal Richiedente con quelle memorizzate negli archivi pubblici.

Al fine di garantire l'opponibilità verso terzi in caso di contenzioso, il Gestore conserva i riscontri ottenuti a seguito degli accessi alle fonti autoritative.

E.3. Emissione dell'identità digitale

Espletate con successo tutte le attività di identificazione e verifica dell'identità dichiarata previste dai processi precedenti, l'identità digitale viene creata e rilasciata dal gestore.

L'identità digitale è costituita da un insieme di attributi:

- attributi identificativi, come specificato nel DPCM, comma 1, lettera c);
- attributi secondari, come specificato nel DPCM, comma 1, lettera d);
- codice identificativo, come specificato nel DPCM, comma 1, lettera d);
- identificativo Utente;

Il codice identificativo è assegnato dal gestore dell'identità digitale, deve essere univoco in ambito SPID.

Tale codice identificativo è definito dalla seguente regola:

<*codice Identificativo*> = <*cod_IdP*><*numero unico*>

Dove:

- <*cod_IdP*>: è un codice composto da 4 lettere che identifica l'Identity Provider;
- <*numero unico*>: è un codice alfanumerico composto da 10 caratteri univoco nel dominio del gestore.

E.4. Creazione delle credenziali

Il processo di creazione delle credenziali comprende le attività necessarie a dare origine ad una credenziale o ai mezzi per la sua produzione, con metodologie differenti a seconda del livello di sicurezza a cui si pone la credenziale.

E.4.1. Livello 1 SPID

Per il *livello 1 SPID* (corrispondente al LoA2 dell'ISO-IEC 29115), l'Identity Provider fornirà al Richiedente una credenziale a singolo fattore costituita da una *password*.

In particolare, per garantire di ottenere password complesse e difficilmente attaccabili, verranno imposti i seguenti vincoli:

- lunghezza minima di 8 caratteri;
- lunghezza massima di 16 caratteri;
- inclusione di almeno un carattere minuscolo e uno maiuscolo;
- inclusione di almeno un carattere numerico;
- inclusione di almeno un carattere speciali ad es #, $,% ecc.
- impossibilità di inclusione di più di due caratteri identici consecutivi.

- divieto di utilizzo di formati comuni (ad es. codice fiscale, patente auto, sigle documenti, date, includere nomi, account-Id, ecc.).

Le password devono inoltre avere una durata massima non superiore a 180 (centottanta) giorni e non possono essere riusate o avere elementi di similitudine prima di cinque variazioni e comunque non prima di 15 (quindici) mesi. L'Identity Provider adotta una procedura di sollecito con la quale invita l'utente a modificare periodicamente la password.

E.4.2. Livello 2 SPID

Per il *livello 2 SPID* (corrispondente al LoA3 dell'ISO-IEC 29115), l'Identity Provider fornirà al Richiedente una credenziale a singolo fattore costituita da una *password* abbinata all'adozione di una *OTP – One Time Password* inviata via SMS.

Per la creazione della credenziale OTP, il Gestore utilizza la tecnologia messa a disposizione dal sistema *PkBox* in ambito di Strong Authentication. Il processo prevede che venga generato un *seed* segreto, dal quale poi viene di volta in volta calcolato il codice OTP secondo le logiche di generazione proprie del sistema adottato.

Per creare la credenziale di secondo livello, il seed viene generato utilizzando una chiave base che viene salvata su HSM e una chiave di derivazione che è specifica del singolo token OTP ed è ottenuta tramite hashing di quantità che caratterizzano il token stesso.

Queste due chiavi sono soggette ad un processo di derivazione e decimalizzazione mediante algoritmi standard per la generazione di una quantità (il segreto) che è utilizzata per la generazione degli OTP e/o la verifica della loro validità.

E.4.3. Livello 3 SPID

Non gestito dal Gestore.

E.5. Consegna delle credenziali

La complessità del processo dipende dal livello di sicurezza di autenticazione informatica SPID associato alla determinata credenziale. La consegna delle credenziali deve essere operata con modalità e strumenti che assicurino che la stessa sia effettuata al legittimo destinatario con adeguati criteri di riservatezza che salvaguardino il contenuto.

In qualunque caso, all'atto della consegna delle credenziali, il gestore dell'identità digitale garantisce:

- che il Richiedente, attraverso una specifica informativa rilasciata in fase di emissione dell'Identità Digitale, sia espressamente informato in modo compiuto e chiaro riguardo:
  - agli obblighi da quest'ultimo assunti in merito alla protezione della segretezza delle credenziali;
  - sulla procedura di autenticazione e sui necessari requisiti tecnici per accedervi;
- la rispondenza del proprio sistema di sicurezza dei dati alle misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dal Reg. (UE) 679/2016 (GDPR).

E.5.1. Livello 1 SPID

Per il *livello 1 SPID*, che si ricorda essere composto da una credenziale a singolo fattore (*password*), dal momento che in fase di richiesta di emissione dell'Identità Digitale è a carico del Richiedente la scelta della password da adottare come credenziale di accesso SPID, il processo di consegna della credenziale si considera automaticamente concluso al termine del processo di emissione dell'Identità Digitale.

E.5.2. Livello 2 SPID

Per il *livello 2 SPID*, essendo costituito da una *password* e da un *OTP*, il processo di consegna delle credenziali si divide in due modalità:

a) Per quanto riguarda la password, il processo di consegna è analogo a quello descritto al par *E.5.1* per il livello 1 SPID;

b) L'OTP, inviato via SMS su un telefono cellulare, non prevede invece la consegna della credenziale al momento del termine del processo di emissione dell'Identità Digitale. Tale momento viene invece prorogato all'istante d'utilizzo della credenziale per l'accesso ad un servizio offerto da un Service Provider, dove il gestore dell'identità digitale provvederà ad inviare via SMS l'OTP da spendere per la sessione corrente. La sicurezza della credenziale si basa sulla presunzione del possesso di un numero di cellulare verificato in fase di iscrizione per l'ottenimento dell'Identità Digitale.

E.5.3. Livello 3 SPID

Non gestito dal Gestore.

E.6. Attivazione delle credenziali

L'attivazione delle credenziali è il processo durante il quale le credenziali o i mezzi usati per produrle, sono rese effettivamente operative e pronte all'utilizzo.

E.6.1. Livello 1 SPID

Come per la consegna, le credenziali di *livello 1 SPID* per natura non prevedono una fase di attivazione in quanto si possono considerare già attive al momento del primo rilascio. Si considera, inoltre, che anche in seguito ad una sospensione le credenziali si intendono automaticamente attivate.

E.6.2. Livello 2 SPID

Per le credenziali di *livello 2 SPID*, la parte della credenziale composta dalla password è soggetta alle stesse condizioni descritte al par. *E.6.1* per il livello 1. Per quanto riguarda la OTP, le fasi di prima attivazione e riattivazione in seguito a sospensione non sono previste, data la volatilità della credenziale, che per definizione è valevole solo per la sessione in corso: per cui, essa è da considerarsi già attivata nel momento in cui viene spedita via SMS al numero di cellulare del Richiedente.

E.6.3. Livello 3 SPID

Non gestito dal Gestore.

E.7. Conservazione e registrazione dei documenti

Il processo di registrazione dei documenti completa la fase di rilascio di un'identità SPID a un soggetto. La documentazione da conservare include le informazioni e i documenti che sono stati raccolti nel corso dell'attività di registrazione.

L'Identity Provider, al fine di poter documentare la corretta esecuzione dei precedenti processi relativi all'attività di rilascio di un'identità, conserva i riscontri relativi ai processi di identificazione e verifica.

In merito al processo di richiesta e identificazione del Richiedente devono essere conservati:

- Nel caso di identificazione tramite esibizione a vista:
  - identificazione "De Visu": copia per immagine di tutta la documentazione esibita (documento d'identità e codice fiscale per persone fisiche, procura per persone giuridiche) e modulo di richiesta su supporto cartaceo sottoscritto in modalità autografa;
  - identificazione remota con strumenti audio/video: i dati di registrazione, nonché l'esplicita volontà del soggetto di dotarsi di identità digitale memorizzati in file audio/video, immagini e metadati strutturati in formato elettronico.

- Nel caso di firma elettronica qualificata o digitale:
  - modulo di richiesta di adesione allo SPID in formato digitale sottoscritto digitalmente;
  - tutti i documenti e dati utilizzati per l'associazione e la verifica degli attributi.

In merito al processo di verifica devono essere conservati i riscontri ottenuti a seguito degli accessi alle fonti autoritative.

Tutte le informazioni e la documentazione descritta nei paragrafi precedenti viene conservata a norma per 20 (venti) anni:

- Nel caso di documentazione cartacea la conservazione avviene in casseforti poste in ambiente protetto, nel rispetto della normativa vigente;
- Nel caso di informazioni rappresentate in formato digitale, queste vengono inserite all'interno di un archivio informatico, il quale viene firmato con una chiave pubblica dell'Identity Provider e conservato secondo le normative vigenti. L'Identity Provider si impegna a conservare la relativa chiave privata e a metterla a disposizione in caso di contenzioso.

E.8. Segnalazioni sull'utilizzo delle credenziali

Il gestore dell'identità digitale, su richiesta dell'utente, segnala via e-mail alla casella di posta indicata dall'utente, ogni avvenuto utilizzo delle credenziali di accesso.

F. Revoca e sospensione dell'Identità Digitale

La revoca è il processo che annulla definitivamente la validità delle credenziali. Diversamente, la sospensione è associata ad un processo di annullamento temporaneo.

La revoca è disposta nei seguenti casi:

1) smarrimento, furto o altri danni/compromissioni (con formale denuncia presentata all'autorità giudiziaria);
2) utilizzo per scopi non autorizzati, abusivi o fraudolenti da parte di un terzo soggetto;
3) emissione di una nuova credenziale in sostituzione di una già in possesso dell'utente;
4) emissione di una nuova credenziale in sostituzione di una scaduta.

Nel caso previsto dal punto 1), l'utente deve effettuare immediata richiesta di sospensione delle credenziali. Se la richiesta dell'utente non viene effettuata tramite posta elettronica certificata, o sottoscritta con firma digitale o firma elettronica qualificata, il Gestore verifica, anche attraverso uno o più attributi secondari, la provenienza della richiesta di sospensione da parte del soggetto utente.

Il Gestore sospende tempestivamente l'identità digitale per un periodo massimo di 30 (trenta) giorni informandone il richiedente. Durante questo periodo può accadere che:

a) il richiedente annulla la richiesta di sospensione (ad es. per ritrovamento) e quindi l'identità digitale viene ripristinata;
b) il richiedente formalizza la richiesta presentando copia della denuncia presentata all'autorità giudiziaria, quindi l'identità digitale viene revocata.

In assenza di quanto indicato nelle lettere a) o b), l'identità digitale sarà automaticamente ripristinata scaduto il periodo di 30 (trenta) giorni dalla data della richiesta.

Nel caso previsto dal numero 2, anche a seguito di segnalazioni ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del DPCM, l'utente richiede la sospensione immediata dell'identità digitale al gestore del servizio.

F.1. Modalità di revoca o sospensione dell'identità digitale

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, e dell'articolo 9 del DPCM, il Gestore revoca l'Identità Digitale nei casi seguenti:

1) **risulta non attiva per un periodo superiore a 24 (ventiquattro) mesi;**
2) **per decesso della persona fisica;**
3) **per estinzione della persona giuridica;**
4) **per uso illecito dell'Identità Digitale;**
5) **per richiesta dell'utente;**
6) **per scadenza contrattuale.**

In tutti i casi previsti, dai punti 1) a 6), il Gestore revoca di propria iniziativa l'Identità Digitale, mettendo in atto meccanismi con i quali comunica la causa e la data della revoca all'utente, con avvisi ripetuti 90 (novanta), 30 (trenta) e 10 (dieci) giorni prima della data di revoca, nonché il giorno precedente la revoca definitiva, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica e il recapito di telefonia mobile (attributi secondari essenziali forniti per la comunicazione).

Nei casi previsti dai punti 2) e 3), il Gestore procede alla revoca dell'Identità Digitale, previo accertamento operato anche utilizzando i servizi messi a disposizione dalle convenzioni di cui all'articolo 4, comma 1, lettera c) del DPCM. In assenza di disponibilità dei predetti servizi, dovrà essere cura dei rappresentanti del soggetto utente (eredi o procuratore, amministrazione, società subentrante, etc.) presentare la documentazione necessaria all'accertamento della cessata sussistenza dei presupposti per l'esistenza dell'Identità Digitale. Il Gestore, una volta in possesso della documentazione suddetta, dovrà procedere tempestivamente alla revoca.

Nel caso previsto dal punto 4), cioè nel caso in cui l'utente ritenga che la propria Identità Digitale sia stata utilizzata fraudolentemente, lo stesso può chiederne la ***sospensione*** con una delle seguenti modalità:

a) richiesta al Gestore inviata via PEC;
b) richiesta, in formato elettronico e sottoscritta con firma digitale o firma elettronica qualificata, inviata tramite la casella di posta appositamente predisposta dal Gestore.

Il Gestore deve fornire esplicita evidenza all'utente dell'avvenuta presa in carico della richiesta e procedere alla immediata sospensione dell'Identità Digitale.

Trascorsi 30 (trenta) giorni dalla suddetta sospensione, il Gestore provvede al *ripristino* dell'identità precedentemente sospesa qualora non riceva copia della *denuncia presentata all'autorità giudiziaria* per gli stessi fatti sui quali è stata basata la richiesta di sospensione.

Nel caso previsto dal punto 5), l'utente può chiedere al Gestore dell'Identità Digitale, in qualsiasi momento e a titolo gratuito, la *sospensione* o la *revoca* della propria Identità Digitale seguendo modalità analoghe a quelle previste dal precedente punto 4), ovverosia attraverso:

a) richiesta al Gestore inviata via PEC;
b) richiesta inviata tramite la casella di posta nota al Gestore in formato elettronico e sottoscritta con firma digitale o elettronica.

Nel caso di richiesta di *sospensione*, trascorsi 30 (trenta) giorni dalla *sospensione*, il Gestore provvede al *ripristino* dell'identità precedentemente sospesa qualora non pervenga con le modalità sopra indicate una richiesta di revoca.

La revoca di un'Identità Digitale comporta conseguentemente la revoca delle relative credenziali.

Il Gestore conserva la documentazione inerente al processo di adesione per un periodo pari a venti anni decorrenti dalla revoca dell'Identità Digitale.

Appendice A – Codici e formati dei messaggi di anomalia

Error Code	Scenario di riferimento	Binding	HTTP status code	SAML Status code/Sub Status/Status Message	Destinatario Notifica	Scheramta IDP	Troubleshooting utente	Troubleshooting sp
n.a.	Autenticazione Corretta	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success	Fornitore del servizio (SP)	-	-	-
Anomalie servizio								
100	Errore Sistema	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 500	-	Utente	Schermata con messaggio di errore	Si prega di ritentare a connettersi al servizio in un secondo momento	-
Anomalie binding SAML								
200	Formato Binding non corretto	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 403	-	Utente	Schermata con messaggio di errore	Si prega di contattare il fornitore del servizio	Verificare la corretta composizione della richiesta SAML
325	Verifica della firma fallita	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 403	-	Utente	Schermata con messaggio di errore	Si prega di contattare il fornitore del servizio	Verificare firma richiesta
Anomalie sul formato della richiesta SAML (AuthnRequest)								
300	Identificatore richiesta (ID) non presente, malformato o non conforme	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester Code 300	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
301	Parametro version non presente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:VersionMismatch Code 301	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
302	Parametro version specificato con valore diverso da 2.0	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:VersionMismatch Code 302	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
303	IssueInstant non presente, malformato o non	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestDenied Code 303	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente

	coerente con l'orario di arrivo della richiesta							
304	Destination non presente, malformata o non coincidente con il Gestore delle identità ricevente della richiesta	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 304	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
305	AssertionConsumerServiceIndex o AssertionConsumerServiceURL contemporaneamente specificati	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 305	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
306	AssertionConsumerServiceURL e ProtocolBinding nulli o non corretti	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 306	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
307	ProtocolBinding non corretto	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 307	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
308	Assertion consumerServiceIndex non si riferisce ad un indice dei metadati	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 308	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
309	AttributeConsumerServiceIndex malformato o che riferisce a un valore non presente nei metadati SP	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 309	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
310	Attributo isPassive presente e attualizzato al valore true	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:NoPassive Code 310	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
311	Subject malformato: attributo format non presente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:UnknownPrincipal Code 311	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente

312	Subject malformato: attributo NameQualfier non presente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:UnknownPrincipal Code 312	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
313	Subject malformato: campo NameId non presente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:UnknownPrincipal Code 313	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
314	NameIDPolicy assente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 314	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
315	Attributo format del campo NameIDPolicy errato	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:statusRequester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 315	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
316	Attributo format del campo NameIDPolicy assente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 316	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
317	Parametro Issuer non presente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 403	n.a.	Utente	Schermata con messaggio di errore	Si prega di contattare il fornitore del servizio	Richiesta non formulata correttamente
318	Parametro Issuer con campo Format non presente o errato	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 403	n.a.	Utente	Schermata con messaggio di errore	Si prega di contattare il fornitore del servizio	Richiesta non formulata correttamente
319	Parametro Issuer con campo Name qualifier non presente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 403	n.a.	Utente	Schermata con messaggio di errore	Si prega di contattare il fornitore del servizio	Richiesta non formulata correttamente
320	Conditions presente ma con NotBefore o NotOnOrAfter nulli	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 320	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
321	Conditions presente ma conUte NotBefore o NotOnOrAfter nel passato	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Requester urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:RequestUnsupported Code 321	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
322	RequestAuthnContext non presente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Responder urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:NoAuthnContext Code 322	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente

323	RequestAuthnContext con attributo Comparison non presente	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Responder urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:NoAuthnContext Code 323	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
324	RequestAuthnContext con attributo AuthnContextClassRefs non SPID	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Responder urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:NoAuthnContext Code 324	Fornitore del servizio (SP)	-	-	Richiesta non formulata correttamente
325	Signature presente e non valida	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 403	n.a.	Utente	Schermata con messaggio di errore	Si prega di contattare il fornitore del servizio	Richiesta non formulata correttamente
Anomalie operatività utente								
400	Autenticazione fallita per ripetuta sottomissione di credenziali errate	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Responder urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:AuthnFailed Code 400	Fornitore del servizio (SP)	Schermata con messaggio di errore	Verificare le credenziali inserite	Mostrare una pagina che indica all'utente il problema sollevato
401	Utente privo di credenziali compatibili con il livello richiesto dal fornitore del servizio	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Responder urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:AuthnFailed Code 401	Fornitore del servizio (SP)	-	Non si dispone di credenziali di livello sufficiente per accedere al servizio	Mostrare una pagina che indica all'utente il problema sollevato
402	Utente con identità sospesa/revocata o con credenziali bloccate	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Responder urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:AuthnFailed Code 402	Fornitore del servizio (SP)	-	Identità sospesa o revocata	Mostrare una pagina che indica all'utente il problema sollevato
403	Errore generico di autenticazione	HTTP Post/Http Redirect	HTTP 200	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Responder urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:AuthnFailed Code 403	Fornitore del servizio (SP)	Messaggio di errore	-	Mostrare una pagina che indica all'utente il problema sollevato

------- FINE DEL DOCUMENTO -------