

CARTA DEI SERVIZI

SPID

Sistema Pubblico di Identità Digitale



SpidItalia
REGISTER.IT

Codice documento: REGIT-SPID-CS

Versione: 1.0

Data: 26/09/2016

Indice della Carta dei Servizi

| | |
|--|----|
| Indice della Carta dei Servizi..... | 2 |
| 1 Premessa..... | 3 |
| 1.1 Principi fondamentali | 3 |
| 1.2 SPID..... | 4 |
| 2 Il servizio SpidItalia..... | 5 |
| 2.1 Adesione al servizio SpidItalia, sospensione, revoca e recesso. | 5 |
| 2.2 Uso consapevole e sicuro di SpidItalia..... | 6 |
| 2.3 Furto e smarrimento di SpidItalia | 6 |
| 2.4 Pagamenti e fatturazione | 6 |
| 3 Livelli di qualità del servizio | 7 |
| 4 Gestione reclami | 9 |
| 4.1 Richiesta di assistenza (canali e tempistiche) | 9 |
| 4.2 Soddisfazione dei Clienti..... | 10 |
| 4.3 Tutela dei dati personali | 10 |
| 4.4 Certificazioni ISO..... | 10 |

1 Premessa

Register.it SpA, di seguito Register, è accreditata presso l'Agente per l'Italia Digitale (di seguito AgID) come Gestore dell'Identità Digitale (di seguito IdP) nell'ambito del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini ed imprese (di seguito SPID).

Register lavora rispettando la normativa di riferimento ed in conformità alle norme di certificazione ISO9001 e ISO27001.

La Carta del Servizio SpidItalia ha l'obiettivo di garantire trasparenza e tutela del servizio verso la propria Clientela, informandola sui diritti ed impegni di qualità e di livello di servizio che Register si assume nel fornire il servizio di Identità Digitale nel suo intero ciclo di vita.

1.1 Principi fondamentali

Register attribuisce importanza strategica al trattamento sicuro delle informazioni mantenendo e migliorando in modo costante il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni in conformità ai principi di riservatezza, integrità e disponibilità di dati/informazioni/beni aziendali.

I principi fondamentali sulla base dei quali basiamo le nostre attività sono:

- **Integrità.**
Adottiamo nei confronti dei nostri clienti, principi di obiettività, giustizia ed imparzialità senza distinzioni di sesso, razza, lingua, opinioni politiche o religione.
- **Continuità** del servizio salvo interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria necessari. In caso di interruzione del servizio avvisiamo per tempo la clientela.
- **Trasparenza** verso i nostri clienti, fornendo assistenza chiara e facilmente comprensibile e mettendo a disposizione regole e documenti contrattuali.
- **Cortesia e Disponibilità** del nostro servizio clienti.
- **Customer Delight:** lavoriamo per superare le aspettative dei clienti garantendo il rispetto delle loro esigenze e dei requisiti legali.
- **Efficienza ed Efficacia** garantendo risposte veloci, qualificate e pertinenti alle richieste dei nostri clienti.
- **Diritto di scelta:** garantiamo ai nostri clienti la possibilità di scegliere fra tutti i Gestori accreditati, fornendo loro informazioni chiare sulle nostre condizioni economiche e tecniche.

1.2 SPID

Il Sistema Pubblico di identità Digitale (SPID) mette in relazione gli attori del sistema per consentire un accesso sicuro (e con credenziali uniche) degli utenti ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni e dei Service Provider.

E' costituito da soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, gestiscono i servizi di registrazione, gestione delle credenziali ed accesso in rete a servizi.

Il principio base di SPID è l'identificazione certa della persona così da avere una imputazione certa delle azioni svolte sui vari siti. Le credenziali SPID hanno 3 livelli di sicurezza che si traducono in 3 combinazioni di utilizzo delle credenziali:

- *Livello 1*: riconoscimento tramite username e password;
- *Livello 2*: oltre al riconoscimento di livello 1 viene richiesta una OTP (codice di sicurezza), ulteriore informazione sempre variabile;
- *Livello 3 (ad oggi non attivo)*: oltre al riconoscimento di livello 1 viene richiesta una informazione aggiuntiva basata su certificati digitali. E' il livello di sicurezza massima previsto.

AgID (Agenzia per l'Italia Digitale), cura tutto il processo, ovvero l'accreditamento dei diversi attori con cui stipula convenzioni, vigila sull'operato di essi ed aggiorna il Registro SPID.

Register.it è Gestore dell'Identità Digitale pertanto, in qualità di gestori di servizio pubblico, assegna, previo riconoscimento, e rende disponibile le credenziali identificative dell'Identità Digitale.

Register ha sottoscritto la convenzione con AgID per la partecipazione a SPID come Gestore delle identità impegnandosi ad assolvere gli obblighi previsti per l'attività stessa ed è sottoposta a vigilanza da parte di AgID.

Register è iscritta nell'elenco pubblico che AgID ha pubblicato sul proprio sito web.

Il principale riferimento normativo risulta essere DPCM 24 ottobre 2014 ed i Regolamenti che da esso sono stati emanati.

2 Il servizio SpidItalia

Una volta effettuate le operazioni di registrazione, identificazione e riconoscimento, Register rilascia al Titolare un set di credenziali da utilizzare per accedere a siti web pubblici o privati, che forniscono servizi previo riconoscimento tramite SPID.

Per effettuare le operazioni di identificazione è necessario fornire alcune informazioni e mostrare documenti che possano attestare con certezza la propria identità.

2.1 Adesione al servizio SpidItalia, sospensione, revoca e recesso.

L'identità SpidItalia può essere richiesta direttamente a Register tramite il canale dedicato, oppure a soggetti da Register autorizzati a fornire il servizio, fermo restando che rimane Register.it come unico Gestore dell'Identità Digitale.

L'**attivazione/adesione** ha inizio mediante inserimento dei propri dati e seguendo i passaggi necessari al completamento della procedura.

I dati necessari sono:

| Persona Fisica | Persona Giuridica |
|---|---|
| Nome e Cognome | Regione sociale/Denominazione |
| Codice Fiscale | Partita IVA o Codice Fiscale |
| Data, Luogo di nascita, Cittadinanza | Sede Legale |
| Sesso | Soggetto con poteri di rappresentanza |
| Estremi del documento di identità (Tipo, Numero, Ente emittente, Data scadenza) | Estremi del documento di identità del soggetto legale rappresentante (Tipo, Numero, Ente emittente, Data scadenza) |
| | Certificazione attestante lo stato di Amministratore o rappresentante legale per conto della società (visura camerale, atto notarile) |
| Email e numero di cellulare | Email e numero di cellulare |

Una volta conclusa con esito positivo la procedura di adesione come descritta sul Manuale Operativo SPID e sulla Guida Utente SPID, verranno rilasciate le credenziali SPID, ovvero il servizio SpidItalia risulterà attivo.

Per la gestione dello stesso Register mette a disposizione un'area di gestione dedicata (area Selfcare), tramite il quale il Titolare, previo riconoscimento di livello 2, potrà:

- Disporre la **sospensione** e l'eventuale **riattivazione** delle credenziali di SpidItalia;
- Disporre la **revoca** delle credenziali di SpidItalia;

Maggiori dettagli sulle modalità di sospensione e di revoca delle credenziali sono indicate nel Manuale Operativo del Servizio SPIDITALIA pubblicato sul sito internet del Gestore (<https://www.register.it/spid>)

Per le condizioni e le modalità di **esercizio del diritto di recesso** si rimanda a quanto previsto nelle Condizioni Generali di contratto del servizio SpidItalia pubblicate nel sito internet del Gestore (<https://www.register.it/spid>), con avviso che la richiesta di recesso avvia le procedure di revoca del servizio di SpidItalia.

2.2 Uso consapevole e sicuro di SpidItalia

L'utente è responsabile della correttezza e completezza dei dati necessari per l'attivazione del servizio e resterà l'unico responsabile nel caso abbia celato la propria identità mediante utilizzo di documenti non veri o false dichiarazioni.

SpidItalia è a tutti gli effetti una vera e propria identità personale e permette l'accesso all'utilizzo di servizi importanti e personali, riconducibili unicamente alla sua persona. Il Titolare è pertanto obbligato ad osservare massima diligenza sia nell'utilizzo che nella conservazione e protezione delle credenziali, proteggendo in primis la loro segretezza e non consentendo l'utilizzo a terzi.

2.3 Furto e smarrimento di SpidItalia

In caso di furto, smarrimento o in qualsiasi momento venisse accertato il venir meno delle caratteristiche di riservatezza e segretezza delle proprie credenziali, è necessario darne comunicazione tempestiva a Register nonché procedere immediatamente la revoca della propria identità SPID secondo quanto disposto nel Manuale Operativo e nella Guida Utente.

2.4 Pagamenti e fatturazione

Le modalità di pagamento e di fatturazione sono indicate nelle condizioni contrattuali del Servizio pubblicate in <https://www.register.it/spid> e nelle guide messe a disposizione sul portale <http://www.register.it/assistenza/cat/pagamenti-rinnovi/>.

3 Livelli di qualità del servizio

Coerentemente alla normativa di riferimento SPID, Register si impegna a garantire i livelli di servizio indicati nella seguente tabella:

Registrazione, Ciclo di vita ed Autenticazione SPID:

| Servizio | Indicatore di qualità | Modalità funzionamento | SLA |
|--------------------------------|--|------------------------|---|
| Registrazione utente | Disponibilità del servizio | Erogazione automatica | >=99.0% - 24/7 - durata massima di indisponibilità <= 6 ore |
| | | Erogazione in presenza | >=98.0% |
| Rilascio credenziali | Disponibilità del servizio | Erogazione automatica | >=99.0% - 24/7 - durata massima di indisponibilità <= 6 ore |
| | | Erogazione in presenza | >=98.0% |
| Rilascio credenziali | Tempo | | <= 5gg lavorativi |
| Riattivazione credenziali | Tempo | | <= 2gg lavorativi |
| Sospensione/Revoca credenziali | Disponibilità del servizio | | >=99.0% - 24/7 - durata massima di indisponibilità <= 6 ore |
| Sospensione credenziali | Tempo | | <= 5gg lavorativi |
| Revoca credenziali | Tempo | | <= 2gg lavorativi |
| Rinnovo credenziali | Disponibilità del servizio | Erogazione automatica | >=99.0% - 24/7 - durata massima di indisponibilità <=6 ore |
| Autenticazione Titolare | Disponibilità del servizio | | >=99.0% - 24/7 - durata massima di indisponibilità <=4 ore |
| | Tempo di ripristino per problema bloccante | | <= 4 ore |
| | Tempo di ripristino per problema non bloccante | | <= 8 ore |

Continuità Operativa:

| Servizio | SLA RPO ¹ | SLA RTO ² |
|---------------------------------|----------------------|----------------------|
| Registrazione Rilascio identità | 1 ora | 8 ore |
| Sospensione e Revoca identità | 1 ora | 8 ore |
| Autenticazione | 1 ora | 8 ore |

Presidio:

Il presidio del servizio che garantisce il monitoraggio e la gestione dei sistemi, delle apparecchiature e della reti funzionali all'erogazioni del servizio, prevedono un orario H24x7.

Assistenza Clienti:

Il servizio di assistenza clienti è raggiungibile con orario 09.00-18.00, escluso festivi.

¹ **RPO** si intende *Recovery Point Objective* e rappresenta il tempo massimo tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza. Fornisce pertanto la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di un guasto improvviso.

² **RTO** si intende *Recovery Time Objective* e rappresenta il tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività di un sistema a seguito della sua indisponibilità a causa di un guasto improvviso.

4 Gestione reclami

I reclami possono essere inviati secondo quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi o quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

I reclami potranno pervenire a Register.it a mezzo posta di superficie al seguente indirizzo: Via Zanchi 22, 24126 – Bergamo.

Possono altresì essere inviati a mezzo PEC all'indirizzo: registeritspa@registerpec.it

I casi vengono classificati sulla base della tipologia del disservizio e gestiti in ordine di gravità ed ordine di arrivo.

In ogni caso Register.it offre il massimo supporto ai propri Clienti e risponde con la massima celerità, mediamente entro 3 giorni lavorativi dal loro ricevimento e comunque non oltre i 30 giorni solari.

4.1 Richiesta di assistenza (canali e tempistiche)

La Carta dei Servizi è reperibile online all'interno dell'area <https://www.register.it/spid> ed all'interno dell'area Selfcare.

I Titolari di SpidItalia possono richiedere assistenza e informazioni mediante i seguenti canali:

Form Online

Il Cliente può contattare l'assistenza clienti utilizzando il form "Richiedi Assistenza" presente nel Pannello di Controllo di Register.

"Register.it Chat"

Il Cliente può contattare l'assistenza clienti utilizzando anche la funzione di "Live Chat" presente sul sito di Register.

Assistenza Telefonica

Il servizio di assistenza telefonica prevede il supporto tecnico.

Tutti i dettagli sono consultabili sulla pagina: <http://www.register.it/company/contattaci.html>

4.2 Soddisfazione dei Clienti

Register conduce periodicamente le analisi di soddisfazione dei clienti tramite survey e contattando tutti i clienti o gruppi di clienti di test.

Le survey possono essere:

- Complessive su tutti i prodotti.
- Specifiche di prodotto.
- Specifiche sul processo di assistenza.

Sulla base dei risultati vengono definite le azioni strategiche di gruppo e di prodotto.

4.3 Tutela dei dati personali

I trattamenti di dati personali che Register pone in essere nell'ambito dell'erogazione dei Servizi sono conformi a quanto prescritto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. n.196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali, Allegato B – Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza (Artt. da 33 a 36 del codice), nonché Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali applicabili).

4.4 Certificazioni ISO

Al fine di garantire servizi di qualità Register si è certificato in conformità alle Norme Internazionali ISO9001e ISO27001 il sistema di identificazione e il sistema PEC.

Al fine di curare maggiormente l'analisi del rischio è stato scelto di adeguare fin da subito la certificazione ISO9001 alle nuove norme del 2015.