

Guida Utente SpidItalia

In ambito SPID



Codice documento: REGIT-SPID-GU

Versione: 1.0

Redatto da: Ruben Pandolfi

Approvato da: Claudio Corbetta

Data approvazione: 01/05/2019

1. Indice della Guida Utente SpidItalia

1.	Indice della Guida Utente SpidItalia	2
1.	Scopo del documento	4
1.1.	Soggetti coinvolti	4
1.2.	Versione e storia della Guida Utente	4
2.	Breve introduzione di SPID	5
2.1.	Requisiti	5
3.	Modalità di richiesta ed erogazione del servizio	6
3.1.	SCELTA CREDENZIALI	6
3.2.	I TUOI CONTATTI	7
3.3.	Completamento Attributi identificativi e secondari	9
3.4.	SCELTA RICONOSCIMENTO e RICONOSCIMENTO	10
3.4.1.	Riconoscimento Webcam	12
3.5.	RIEPILOGO ed ESITO	14
3.6.	Attivazione del servizio SpidItalia	15
4.	Utilizzo di SpidItalia	16
5.	Gestione ed utilizzo di SpidItalia – area di selfcare	17
5.1.	Gestione degli attributi associati a SpidItalia	17
5.2.	Sospensione e Revoca di SpidItalia	18
5.3.	Scadenza e Rinnovo delle credenziali.	18
5.4.	Richiesta di assistenza (canali e tempistiche)	19
6.	Utilizzo sicuro di SpidItalia	20

Indice delle Figure

Figura 1 – Scelta Credenziali	6
Figura 2 – I Tuoi Contatti	7
Figura 3 – I Tuoi Contatti – Conferma Email	8
Figura 4 – I Tuoi Contatti – Conferma Cellulare	9
Figura 5 – Scelta Riconoscimento	11
Figura 6 – Inserimento Webcam Key	12
Figura 7 – Scelta sistema di chat per contatto	13
Figura 8 – Esito generico	14

Figura 9 – Esito con metodo riconoscimento de Visu 14

1. Scopo del documento

Il presente documento costituisce la **Guida Utente** del servizio **SpidItalia** by Register.it (nel seguito, per semplicità, SpidItalia) e descrive le principali funzionalità e gestione delle credenziali per accedere a SPID.

Il diritto di autore sul presente documento è di Register SpA ed è riservato ogni diritto ed utilizzo.

E' possibile consultare e scaricare la presente guida alla URL:

<https://www.register.it/assistenza/manuali-spid/>

1.1. Soggetti coinvolti

I soggetti che costituiscono il sistema SPID sono:

Utente: persona fisica o giuridica Titolare dell'Identità Digitale

Identity Provider [IdP o Gestore]: persona giuridica che, a seguito di accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, ha il compito di creare e gestire le credenziali SPID.

Gestore degli attributi qualificati: soggetti qualificati ed accreditati in base alla normativa vigente, che hanno il potere di attestare il possesso e la validità di attributi qualificati, su richiesta dei fornitori di servizi.

Fornitore di servizi o Service Provider [SP]: soggetti pubblici o privati che erogano servizi online previo riconoscimento dell'Utente da parte dell'IdP.

AgID: gestisce l'accreditamento di tutti i soggetti sopra e vigila sul sistema SPID.

1.2. Versione e storia della Guida Utente

Versione	Data versione	Paragrafo	Note sui cambiamenti
1.0	01/05/2019	N.A.	Prima versione del documento

2. Breve introduzione di 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.

Esistono 3 livelli di sicurezza delle credenziali SPID:

Livello di sicurezza 1: sistema di autenticazione ad un solo fattore, basato su password, utilizzato nei casi in cui il rischio derivante dall'utilizzo indebito dell'identità digitale, abbia un basso impatto per le attività del cittadino/impresa/pubblica amministrazione.

Livello di sicurezza 2: sistema di autenticazione a due fattori non necessariamente basato su certificati digitali (Password ed un sistema One-Time Password), utilizzato per i servizi che possono subire un danno consistente in caso di utilizzo indebito dell'identità digitale.

Livello di sicurezza 3: sistema di autenticazione informatica basata su certificati digitali le cui chiavi private associato ai servizi che possono subire un danno serio e grave in caso di utilizzo indebito dell'identità digitale.

2.1. Requisiti

I requisiti tecnici minimi per procedere alla richiesta di attivazione ed utilizzare il servizio:

- PC idoneo alla navigazione internet;
- connessione internet;
- programma che consente di usufruire dei servizi di connettività in rete e di navigare sul Web (browser)
- Sistema Operativo:
 - Da Windows 7
 - Da OS X 10.9
 - Da Ubuntu 14.04
- Browser:
 - Da Internet Explorer 11+
 - Da Firefox 27+
 - Da Safari 9+
 - Da Chrome 30+

Oltre ciò i richiedenti devono essere maggiorenni e possedere un documento di identità che abbia una validità residua di almeno 1 mese.

Il servizio è rivolto sia a chi è già cliente Register sia a nuovi clienti.

3. Modalità di richiesta ed erogazione del servizio

Il Cliente dà inizio alla fase di acquisto dopo aver selezionato sul sito di Register il prodotto SpidItalia secondo l'offerta in corso e pubblicate all'interno dell'area dedicata: <https://www.register.it/spid>

La procedura di richiesta attivazione del servizio si esegue dal Pannello di controllo.

Fin dall'inizio l'interfaccia visualizzerà, mediante tab, le fasi dell'intero processo di richiesta identità.

3.1. SCELTA CREDENZIALI

La Registrazione di una nuova Identità SPID (SpidItalia) ha inizio con la **scelta delle credenziali**, ovvero:

- **Username:** scelto liberamente purché non già presente. Può essere anche l'indirizzo email.
- **Password:** deve rispettare i requisiti di sicurezza come richiesti dalla normativa * e non devono essere usati formati comuni (ad es. codice fiscale, patente auto, sigle documenti, date, includere nomi, account-Id ecc.) ai sensi dell'art. 15 del *Regolamento recante le modalità attuative per la realizzazione dello SPID* (cfr. art. 4 co. 2 DPCM 24 ottobre 2014).

The screenshot displays the registration process for SpidItalia. At the top, a horizontal progress bar contains eight circular icons representing different steps: 'SCELTA CREDENZIALI' (selected), 'I TUOI CONTATTI', 'I TUOI DATI PERSONALI', 'DOCUMENTO', 'SCELTA RICONOSCIMENTO', 'RICONOSCIMENTO', 'RIEPILOGO', and 'ESITO'. Below this, the main content area is titled 'Scegli le tue credenziali di accesso SpidItalia'. It features three input fields: 'Username', 'Password', and 'Ripeti password'. A blue button labeled 'Avanti' is positioned at the bottom right of the form.

Figura 1 – Scelta Credenziali

* a) lunghezza minima di otto caratteri; b) uso di caratteri maiuscoli e minuscoli; c) inclusione di uno o più caratteri numerici; d) inclusione di almeno un carattere speciali ad es #, \$,% ecc.

Una password che non rispetta i requisiti non viene accettata e viene segnalato il motivo della mancata accettazione.

Subito a questo primo step è richiesta esplicita presa visione dell'Informativa Privacy contenente tutte le informazioni sul trattamento dei dati personali.

3.2. I TUOI CONTATTI

Una volta scelte le credenziali accettate dal sistema come valide, sarà possibile proseguire allo step successivo. Cliccando su Avanti, vengono richiesti i **Tuoi dati di contatto**:

SCELTA CREDENZIALI | I TUOI CONTATTI | I TUOI DATI PERSONALI | DOCUMENTO | SCELTA RICONOSCIMENTO | RICONOSCIMENTO | RIEPILOGO | ESITO

Conferma il tuo indirizzo email e il tuo numero di telefono

Email Conferma Riceverai un'email con un codice di sicurezza: basterà copiarlo e incollarlo nel campo richiesto per confermare la tua identità

Cellulare Conferma Riceverai un SMS con un codice di sicurezza: basterà copiarlo nel campo richiesto per confermare la tua identità

Indietro Avanti

Figura 2 – I Tuoi Contatti

- **Email**: necessario per tutte le comunicazioni.

Se l'Utente non possiede un indirizzo mail valido può richiederne uno a Register secondo le offerte pubblicate sul canale Email del sito Register.

Cliccando su **Conferma** il sistema invia un messaggio automatico all'indirizzo di posta indicato, contenente un codice di sicurezza (OTP) necessario per la verifica dell'indirizzo stesso.

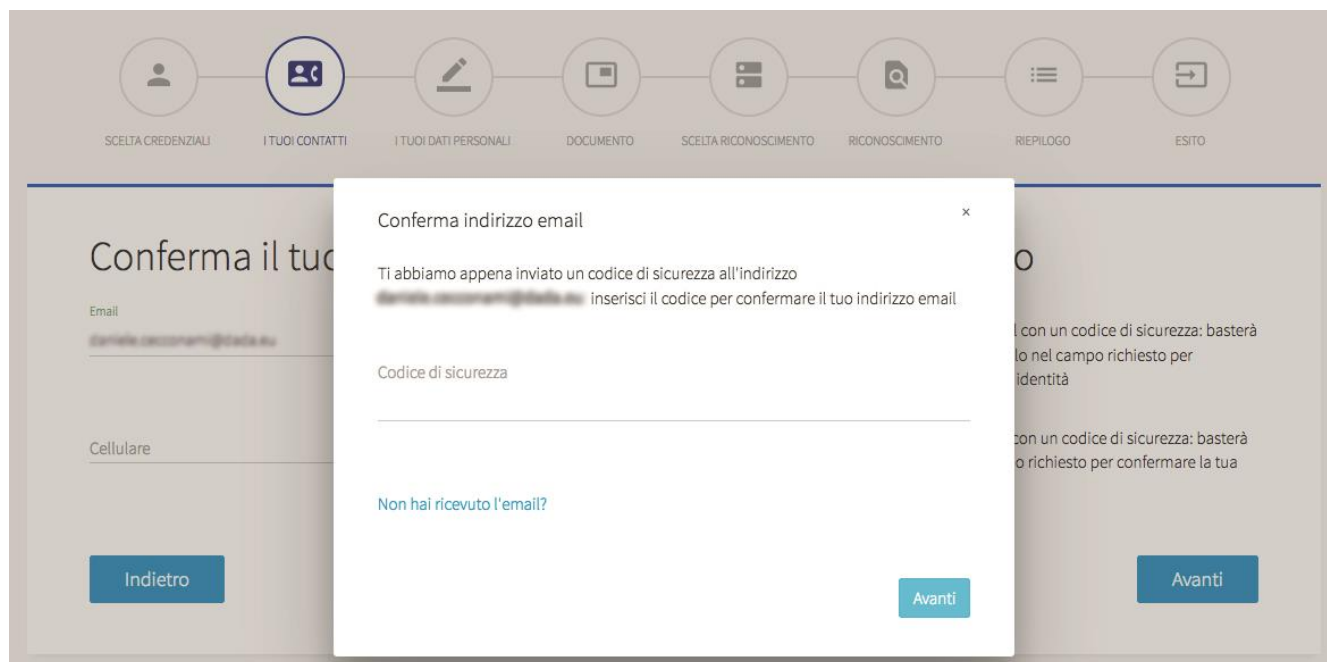


Figura 3 – I Tuoi Contatti – Conferma Email

L'Utente avrà la possibilità di inviare nuovamente il messaggio di conferma in caso non fosse stato ricevuto, oppure modificare l'indirizzo email inserito.

Verificato l'indirizzo email, dovrà essere inserito il **numero di cellulare**, indispensabile per l'autenticazione di secondo livello e per eventuali comunicazioni.

L'Utente dovrà utilizzare e digitare all'interno della form il codice di sicurezza (OTP) ricevuto via SMS sul numero stesso, per conferma. Sarà possibile inviare nuovamente il messaggio in caso non fosse stato ricevuto, oppure modificare il numero di telefono.

I codici di sicurezza per conferma dell'indirizzo email e del cellulare sono numerici, composti da 6 cifre ed hanno validità 15 minuti.

In caso di invio multiplo di email sulla stessa richiesta di identità, ogni nuovo codice annullerà il precedente.

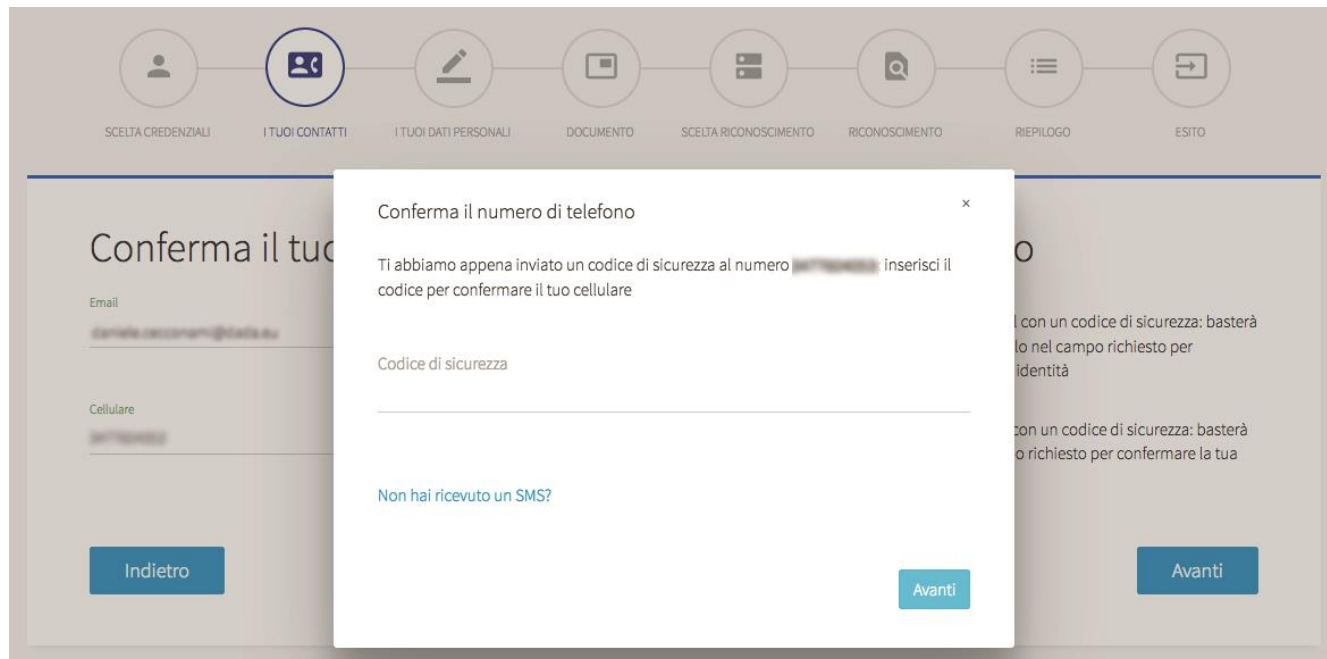


Figura 4 – I Tuoi Contatti – Conferma Cellulare

3.3. Completamento Attributi identificativi e secondari

Nei due step successivi, **I TUOI DATI PERSONALI** e **DOCUMENTO**, saranno richiesti tutti i dati necessari al completamento degli attributi identificativi, diversi a seconda si scelga persona fisica o giuridica.

Attributi identificativi (obbligatori per legge*):

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

* Art. 5 Regolamento recante le modalità attuative per la realizzazione dello SPID (cfr. art. 4 co. 2 DPCM 24 ottobre 2014).

- Estremi del documento di identità (Tipo, Numero, Ente emittente, Data scadenza) e Tessera sanitaria (numero e 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)

Attributi secondari (opzionali)

Persona Fisica	Persona Giuridica
Indirizzo di Residenza	Domicilio fisico se diverso dalla sede legale
Indirizzo di domicilio (se diversi dai sopra)	Numero di telefono fisso

E' in carico all'Utente l'obbligo di inserire dati veritieri, che saranno poi verificati prima di rilasciare l'identità valida per SPID.

Note importanti:

1. Il documento di identità deve essere valido al momento della registrazione. Sono accettati:
 - a. Passaporto
 - b. Patente di guida
 - c. Carta di Identità

3.4. SCELTA RICONOSCIMENTO e RICONOSCIMENTO

Una volta inseriti i dati relativi agli attributi identificativi obbligatori, è necessario scegliere la tipologia di Livello di sicurezza SPID.

La creazione delle credenziali per il Livello 1 risultano generate automaticamente in prima fase, poiché composta da soli username e password.

Il Livello 2 prevede l'aggiunta di una OTP alle credenziali di Livello 1. La OTP da utilizzare sarà inviata al numero di cellulare inserito in fase di registrazione.

Il Livello 3 prevede l'autenticazione attraverso uso di certificati digitali le cui chiavi private sono custodite su dispositivi sicuri (Smart Card), pertanto:

- Firma Digitale
- CIE o CNS

Eseguita la scelta, il sistema la salva associandola all'Utente.

Attualmente il è erogato con credenziali di Livello 1 e 2, pertanto non viene richiesta la scelta del Livello di sicurezza.

Allo step **SCELTA RICONOSCIMENTO** sarà possibile selezionare il Metodo di riconoscimento fra i possibili:

- *Firma digitale*: mediante sottoscrizione del modulo di adesione utilizzando la propria firma elettronica qualificata, dichiarando così l'adesione da remoto.
- *Riconoscimento tramite carta CIE o CNS*: mediante convalida del modulo di adesione utilizzando l'autenticazione tramite propria Carta di Identità Elettronica o Carta Nazionale dei Servizi.
- *Webcam*: mediante sessione di videochat registrata con un operatore Register, durante la quale mostrare e convalidare documenti di riconoscimento e tessera sanitaria.
- *De Visu (ancora non attiva)*: mediante richiesta di un appuntamento con operatore per procedere al riconoscimento diretto presso una delle sedi Register messe a disposizione.

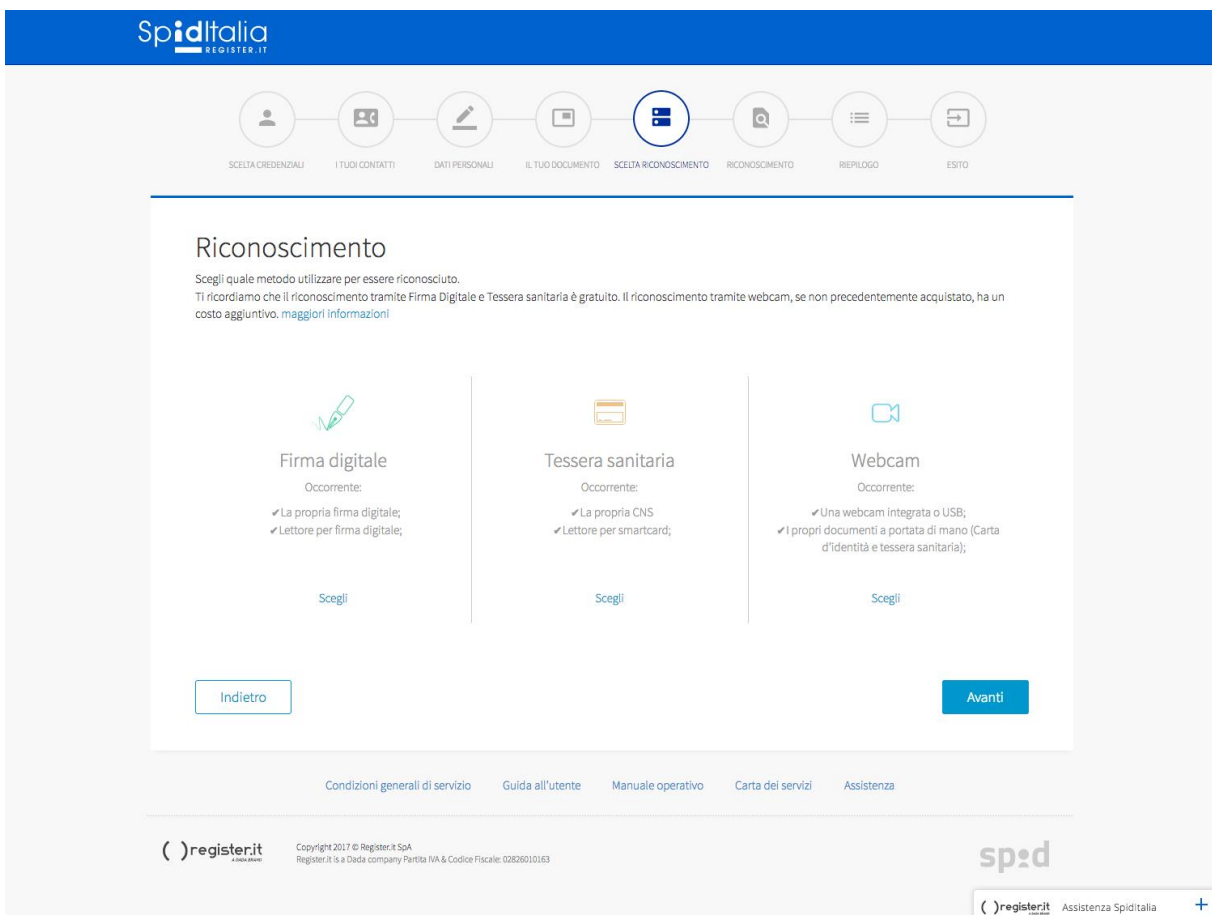


Figura 5 – Scelta Riconoscimento

Cliccando su **Avanti** si farà accesso allo step **RICONOSCIMENTO** dove, in base al metodo scelto, sarà presentato il riepilogo ed eventuali documenti da accettare.

3.4.1. Riconoscimento Webcam

Clicca su **Scegli** della voce Webcam ed inserisci la Webcam Key; nel caso tu non ne fossi in possesso, puoi acquistarla cliccando sulla relativa voce di acquisto.

Inserita la Key, cliccando su **Avanti**, verrà validata ed associata alla tua richiesta.

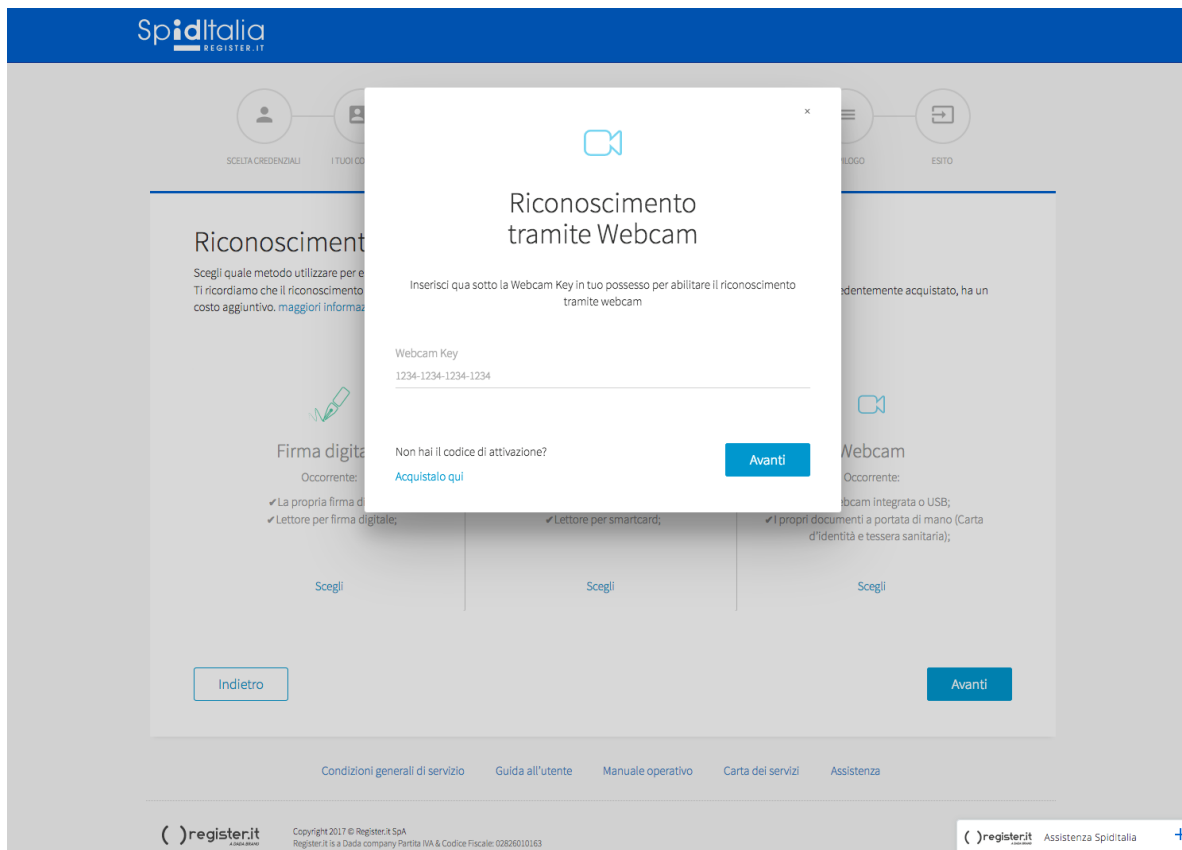


Figura 6 – Inserimento Webcam Key

A questo punto il metodo di riconoscimento Webcam appare selezionato. Cliccando su **Avanti** si ha la possibilità di scegliere il sistema di chat e la fascia oraria preferita per eseguire la video-chiamata di riconoscimento.

Importante per procedere al riconoscimento via webcam, dotarsi, a propria cura e sotto la propria responsabilità, di un idoneo sistema informatico, che includa, a titolo esemplificativo, una stabile connessione, un dispositivo webcam ed il software specifico per procedere con la sessione audio/video.


SpidItalia
REGISTER.IT


SCELTA CREDENZIALI | I TUOI CONTATTI | DATI PERSONALI | IL TUO DOCUMENTO | SCELTA RICONOSCIMENTO | RICONOSCIMENTO | RIEPILOGO | ESITO


Riconoscimento tramite webcam

Scegli come e quando essere contattato dai nostri operatori

Con quale sistema di chat vuoi essere contattato?

 Skype

 Facebook

 Hangouts

Quale fascia oraria preferisci? 09:00 - 13:00 14:00 - 18:00

[Condizioni generali di servizio](#) [Guida all'utente](#) [Manuale operativo](#) [Carta dei servizi](#) [Assistenza](#)



 Assistenza SpidItalia 

Figura 7 – Scelta sistema di chat per contatto

3.5. RIEPILOGO ed ESITO

Completate le fasi sopra indicate, vengono presentati i **documenti contrattuali** per i quali è obbligatoria la presa visione:

- Modulo di richiesta precompilato
- Condizioni Generali di Servizio SpidItalia
- Manuale Operativo
- Eventuali documenti necessari all'erogazione del servizio.

Cliccando su **Avanti** la procedura sarà completata ed il cliente riceverà notifica via email con il Riepilogo dati ed informazioni ed allegati i documenti contrattuali.

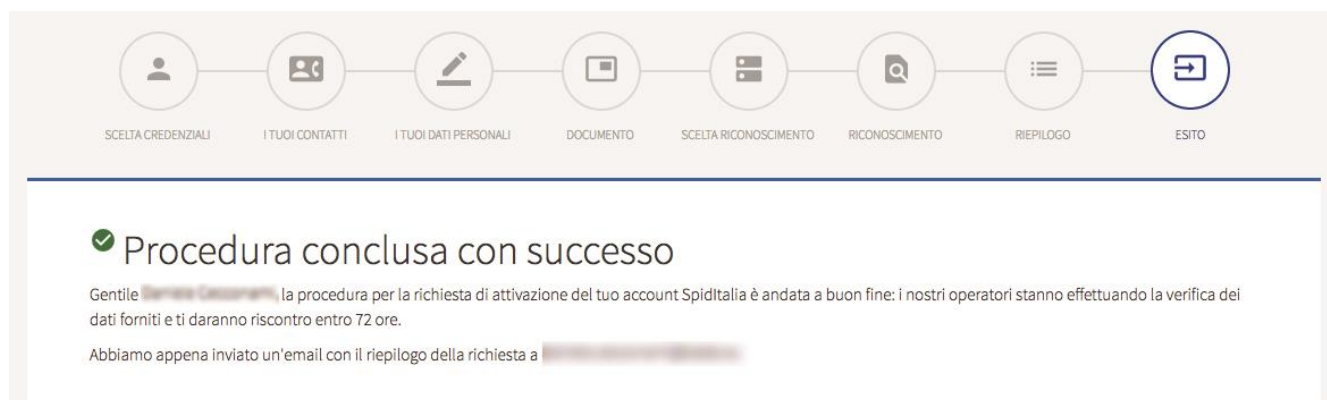


Figura 8 – Esito generico

In caso di Riconoscimento De Visu (diretto o Webcam), la procedura online sarà conclusa, ma rimarrà in una fase di attesa riconoscimento.

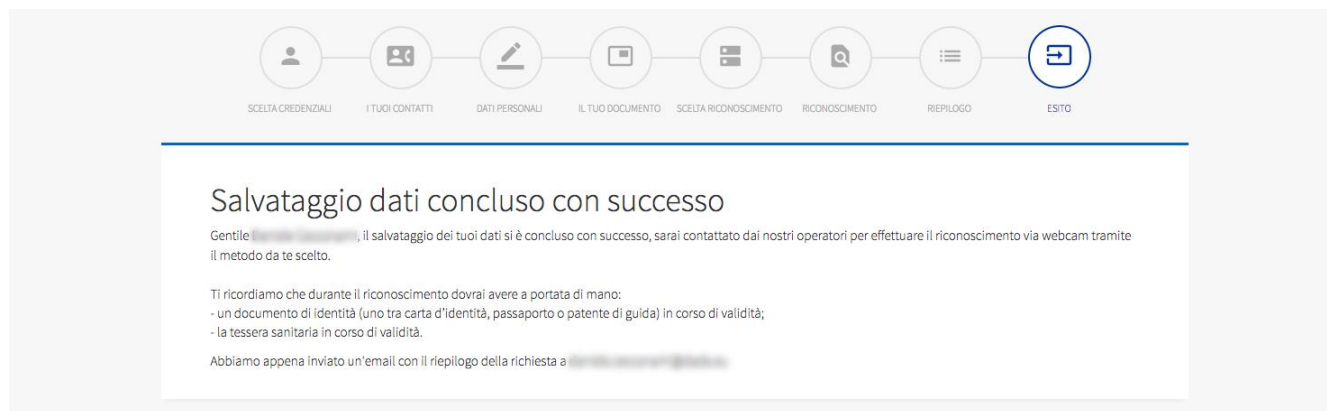


Figura 9 – Esito con metodo riconoscimento de Visu

Sarai quindi contattato dai nostri operatori in base alla fascia oraria e sistema chat da te scelto, per procedere alla registrazione della sessione di videoconferenza durante la quale dovrai rispondere a quesiti e mostrare i documenti inseriti durante la fase online.

3.6. Attivazione del servizio SpidItalia

Completata la procedura di richiesta, l'accreditamento e la sottoscrizione dei moduli, Register, in qualità di IdP (Identity Provider o Gestore di Identità), procederà alla verifica dei dati immessi secondo le metodologie ed i tempi previsti per l'erogazione del servizio al termine delle quali convaliderà o meno la registrazione.

In caso di esito positivo sarà inviata, all'Utente/Titolare, comunicazione di avvenuta attivazione delle credenziali SpidItalia oltre a tutte le informazioni per procedere all'utilizzo del servizio stesso.

Al momento in cui viene inviata conferma al Titolare, l'Identità Digitale diventa attiva.

4. Utilizzo di SpidItalia

Ogni Service Provider (Pubblica Amministrazione o Privato, a titolo puramente esemplificativo Inps, Agenzia delle entrate) inserirà, su proprio sito web, la possibilità di effettuare il riconoscimento tramite SPID al fine di accedere ai propri servizi in aree private e sicure.

L'interfaccia di login (riconoscimento) sarà uguale per tutti i Service Provider poiché definita dai regolamenti AgID ai fini di garantire uniformità e facilità di utilizzo. Essa conterrà la lista sempre aggiornata degli IdP accreditati.

Una volta selezionato SpidItalia, il Service Provider (SP) indirizzerà l'Utente verso il rispettivo riconoscimento richiedendo il livello di sicurezza necessario. Sarà quindi possibile che il SP richieda un riconoscimento di:

- 2) Livello 1: solo Username e Password
- 3) Livello 2: Username, Password ed OTP via SMS
- 4) Livello 3: dopo aver inserito Username e Password come per il Livello 1, sarà richiesto l'inserimento della Smart Card nell'apposito lettore. Fatto ciò l'Utente sarà riconosciuto.

Su tutti e 3 i livelli si potrà avere:

- 5) Esito positivo del riconoscimento: si potrà accedere ai servizi messi a disposizione
- 6) Esito negativo del riconoscimento: sarà mostrato l'errore e non permesso l'accesso ai servizi del SP.

Password, OTP ed ogni codice personale dovranno essere inseriti esclusivamente sulle pagine web di Register (<https://spid.register.it/login>)

Per maggiori informazioni sulla sicurezza, è stata messa a disposizione la "Guida alla sicurezza per l'utilizzo dell'Identità Digitale SpidItalia" disponibile nell'area:

<https://www.register.it/spid>

5. Gestione ed utilizzo di SpidItalia – area di selfcare

Per accedere all'area di selfcare, area privata per la gestione di SpidItalia, è sufficiente collegarsi al sito: <https://spid.register.it/selfcare> ed autenticarsi con le proprie credenziali di Livello 2 dato che si ha accesso a servizi che possono subire un danno consistente da un utilizzo indebito dell'Identità Digitale.

In caso di smarrimento delle credenziali, sarà possibile recuperare, tramite procedura sicura, utilizzando il link '**Password dimenticata?**' purché l'identità non sia sospesa/revocata o bloccata.

La procedura prevede la possibilità di settare una nuova password dopo aver richiesto conferma tramite token via email ed OTP sul cellulare di riferimento.

5.1. Gestione degli attributi associati a SpidItalia

All'interno dell'area selfcare di SpidItalia, il Titolare potrà gestire la propria Identità Digitale, modificare i propri dati, le informazioni di sicurezza e procedere alla sospensione o la revoca.

Di seguito le operazioni di gestione dell'Identità Digitale che è possibile fare. Data la riservatezza delle stesse, è richiesta l'autenticazione a livello 2 SPID.

- **Modifica attributi identificativi:** il Titolare può modificare solo il documento di identità per le persone fisiche ed i dati del legale rappresentante per le persone giuridiche. Gli altri dati vengono riportati, ma non possono essere modificati poiché specifici dell'Identità Digitale senza i quali la stessa non avrebbe senso di esistere.
- **Gestione delle credenziali di accesso:** è possibile modificare la password (purché l'identità non sia sospesa/revocata o bloccata), l'indirizzo email ed il numero di cellulare oltre che sospendere e/o revocare le credenziali, riattivare le credenziali, gestire la reportistica.

Le modifiche di indirizzo email e/o del numero di cellulare, sono soggette a verifica come in fase di prima registrazione.

- **Modifica attributi secondari:** è possibile modificare l'indirizzo di residenza e di domicilio.
- **Visualizzazione delle attività:** è possibile visualizzare l'utilizzo di SpidItalia e le modifiche effettuate, in un determinato intervallo di tempo, tramite apposito form all'interno dell'area stessa. Il sistema prende in carico la richiesta e sarà inviata una mail non appena il report sia disponibile in modo da scaricarlo direttamente dall'area SpidItalia.
E' possibile impostare la richiesta di invio email ad ogni utilizzo delle credenziali.

Ogni modifica fatta dovrà essere confermata dal Titolare tramite inserimento di una OTP al momento del salvataggio dati e verrà notificata la conferma del cambio via email previo eventuale controllo necessario.

5.2. Sospensione e Revoca di SpidItalia

All'interno dell'area selfcare di SpidItalia, è possibile effettuare la richiesta **Sospensione** fino ad un periodo massimo di 30 giorni, dopo il quale l'Identità torna ad essere valida.

Sarà richiesta la convalida mediante inserimento di una OTP ed inviata conferma via email al Titolare.

La richiesta di **Revoca**, essendo irreversibile, dovrà essere valutata da un operatore di Register.

Sarà quindi necessario scaricare e compilare ed inviare la documentazione richiesta e seguire le informazioni riportate all'interno della sezione stessa.

Nel caso il Titolare avesse dimenticato la password di accesso al Selfcare può procedere alla richiesta di Sospensione o Revoca nei seguenti modi:

1. Recuperando la password mediante la procedura sicura di recupero password messa a disposizione e procedendo poi da Selfcare;
2. Inviando la richiesta via PEC all'indirizzo: gestoreidp@pec.register.it;
3. Inviando la richiesta dall'indirizzo di posta elettronica associata all'identità da sospendere o revocare. La richiesta deve essere in formato elettronico e sottoscritta con firma digitale o elettronica ed inviata a: gestoreidp@pec.register.it.

5.3. Scadenza e Rinnovo delle credenziali.

La scadenza delle credenziali SpidItalia comporta la dismissione delle credenziali e l'emissione di nuove credenziali che revocano e sostituiscono le precedenti in caso di richiesta del Titolare.

In prossimità della scadenza saranno inviate comunicazioni al Titolare tramite messaggi di avviso ad intervalli di 90, 30, 10 giorni ed il giorno precedente alla scadenza, via email al recapito registrato e via SMS al numero di cellulare.

Il rinnovo delle credenziali implica la creazione di una nuova credenziale da consegnare al Titolare in sostituzione della credenziale scaduta.

5.4. Richiesta di assistenza (canali e tempistiche)

I Titolari di SpidItalia by Register.it 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:

https://www.register.it/support/asstel_scheda.html

Il servizio di assistenza è operativo tutti i giorni con orario 9-18 incluso sabato e domenica.

Gli obiettivi di presa in carico sono i seguenti:

- Form online: >=90% entro le 4 ore;
- Register.it Chat: >=80% entro 20 secondi
- Assistenza telefonica: >=80% entro 20 secondi

6. Utilizzo sicuro di SpidItalia

Register fornisce alcuni consigli per evitare che altri possano illecitamente utilizzare la tua Identità Digitale ed avere accesso ai tuoi dati o operare per tuo conto.

Register ha un sistema di monitoraggio evoluto, ma le buone pratiche personali permettono di ridurre i rischi di violazione ed abusi.

Per questo abbiamo redatto la **Guida alla sicurezza per l'utilizzo dell'Identità Digitale SpidItalia** che puoi trovare e scaricare alla URL:

http://spid.register.it/doc/Guida_alla_sicurezza_SPID.pdf