



GUIDA UTENTE

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

STATO DELLE REVISIONI DELLA GUIDA UTENTE

REV.	CAP.	DESCRIZIONE MOTIVO	DATA
00	TUTTI	EMISSIONE GUIDA UTENTE	11/2015
01	TUTTI	AGGIORNAMENTO GUIDA UTENTE	04/2016
02	4, 6	MODIFICHE AL PROCESSO DI REGISTRAZIONE E GESTIONE DELL'IDENTITA' DIGITALE	09/2016
03	6	AGGIUNTA DESCRIZIONE DELL'APP MYSIELTEID	03/2017
04	6	AGGIUNTO NUOVO PROFILO E SVILUPPO SU UNIVERSAL WINDOWS PLATFORM	05/2017
05	6, 7	SERVIZI ABILITATI A SPID; APP MYSIELTEID: OTP RICEVUTO VIA SMS, IMPRONTA DIGITALE SU ANDROID E RICHIESTA DI SUPPORTO	06/2017
06	4.1, 7, 8	MODIFICA DOCUMENTI IN REGISTRAZIONE; MODIFICA DATI DOMICILIAZIONE E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI; ACCESSI SPID E RESTYLING APP MYSIELTEID	10/2017
07	TUTTI	INSERIMENTO DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE DA PROFILO; INSERIMENTO OPERAZIONI PROFILO E DOCUMENTAZIONE SU APP MYSIELTEID; PROCEDURE DI RECUPERO PASSWORD E MODIFICA DOMANDA SEGRETA; GESTIONE IMPRESE E MULTI UTENZA SU APP MYSIELTEID; GESTIONE CREDENZIALI DI LIVELLO 1 E 2; REVISIONE GENERALE DEL DOCUMENTO	04/2018

Sommario

1	Introduzione.....	5
1.1	Scopo del documento	5
1.2	Convenzioni di lettura	5
1.3	Definizioni ed acronimi	6
2	La tua identità digitale a portata di mano.....	8
2.1	Soggetti SPID	8
2.2	Livelli di sicurezza	10
3	Come funziona il servizio SPID	11
4	Come ottenere l'identità digitale	12
4.1	Registrazione SielteID	13
4.1.1	Registrazione tramite sito online	14
4.1.2	Registrazione negli uffici Sielte preposti	26
4.2	Identificazione SielteID	26
4.3	Ricezione ed Attivazione credenziali SPID	28
5	Utilizzo dell'identità digitale.....	30
6	Come gestire l'identità digitale.....	32
7	Interfaccia utente.....	33
7.1	Servizi abilitati a SPID.....	36
7.1.1	Servizi abilitati	36
7.1.2	Fai una segnalazione	39
7.2	Profilo	40
7.2.1	Il tuo profilo.....	40
7.2.2	Accessi al profilo.....	42

7.3	Gestione dispositivi.....	43
7.3.1	App MySielteID.....	43
7.3.2	Lista dispositivi	59
7.3.3	Aggiungi dispositivo	60
7.4	Storico SPID.....	61
7.4.1	Storico accessi	61
7.4.2	Utilizzo enti.....	62
7.5	Operazioni.....	63
7.5.1	Cambia password	64
7.5.2	Cambia cellulare.....	65
7.5.3	Cambio email.....	66
7.5.4	Domanda segreta	67
7.5.5	Aggiorna documento.....	68
7.5.6	Sospensione e Revoca	69
7.6	Documenti.....	72
7.7	Assistenza.....	73
8	Autenticazione di livello 2.....	74
9	Recupero delle credenziali	77
10	Recupero codici dispositivi.....	82
11	Supporto dedicato.....	82

1 Introduzione

1.1 Scopo del documento

Questo documento, denominato “Guida Utente”, contiene le istruzioni per gli utenti che vogliono richiedere, attivare ed utilizzare il servizio SielteID per ricevere le credenziali SPID ed accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione.

Il servizio SielteID è fornito da Sielte S.p.A., in qualità di Identity Provider aderente al Sistema Pubblico per la gestione dell’Identità Digitale, conforme ai sensi del DPCM del 24 ottobre 2014, del CAD e del DPR n. 445.

1.2 Convenzioni di lettura

Nel resto del documento, l’azienda Sielte S.p.A., erogatrice del servizio di gestione dell’identità digitale qui descritto e disciplinato, è indicata semplicemente con “Sielte”.

I riferimenti alla normativa e agli standard sono riportati tra parentesi quadre.

Affinché vengano rispettati i parametri RID previsti dalla norma UNI EN ISO 27001:2013, la distribuzione dei documenti prodotti da Sielte S.p.A. è controllata; i documenti e le loro successive emissioni vengono comunicate ai fruitori autorizzati, poiché direttamente coinvolti nelle attività oggetto dei documenti.

In questo specifico caso, essendo il documento classificato in ambito di riservatezza come “Pubblico”, esso deve essere reso disponibile a tutti. Nel momento in cui il presente documento viene distribuito al di fuori del contesto aziendale, Sielte S.p.A. non è più responsabile del monitoraggio delle copie distribuite.

1.3 Definizioni ed acronimi

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CODICE/CODICE DELLA PRIVACY	Codice in materia di protezione dei dati personali
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure
IDP	Identity Provider
ISO/OSI	International Standards Organization Open Systems Interconnection
OTP	One Time Password
PDF	Portable Document Format
PEC	Posta Elettronica Certificata
RSI	Responsabile della Sicurezza delle Informazioni Sielte
SMS	Short Message Service
SP	Service Provider
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
SSO	Single Sign-On
TOTP	Time Based One Time Password
UWP	Universal Windows Platform

- **Dato Personale:** si intende "qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale" (art. 4, lett. b, del Codice della Privacy - Dlgs 196/2003).
- **Dati sensibili:** sono quei "dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" (art. 4, lett. d, del Codice della Privacy - Dlgs 196/2003).
- **Dati giudiziari:** sono "i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale" (art. 4, lett. e, del Codice della Privacy - Dlgs 196/2003).
- **Riservatezza:** garanzia che le informazioni siano accessibili solo da parte delle persone autorizzate.
- **Integrità:** salvaguardia dell'esattezza e della completezza dei dati e delle modalità di processo.
- **Disponibilità:** garanzia che le informazioni siano accessibili a coloro che le richiedono e ne hanno il diritto.
- **Autorizzazione:** atto che conferisce la capacità di esercitare un diritto.
- **Autenticazione:** garanzia della corretta identità dichiarata da un'entità.

2 La tua identità digitale a portata di mano

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

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



Figura 1 – Logo SPID

2.1 Soggetti SPID

In SPID sono presenti i seguenti soggetti:

- **Utenti** – tutti coloro che richiedono l'Identità Digitale, i quali devono fornire alcune informazioni identificative obbligatorie, come i propri dati anagrafici e codice fiscale.
- **Identity Provider** – i soggetti che, previo accreditamento da parte di AgID e nel rispetto dei regolamenti, attribuiscono l'identità digitale ai soggetti che la richiedono, fornendo la relativa credenziale e garantendo ai service provider la verifica della credenziale medesima.

- **Attribute Provider** – i soggetti titolati che, previo accreditamento AgID e nel rispetto dei regolamenti, forniscono prova del possesso di determinati attributi e qualifiche.
- **Service Provider** – i soggetti pubblici (Agenzia delle Entrate, INPS, INAIL, ecc.) e privati che utilizzano SPID per il controllo delle credenziali di accesso ai propri servizi.
- **AgID** – svolge il ruolo di vigilanza sui soggetti accreditati ed il ruolo di garante della federazione, gestendo il registro che rappresenta l'insieme dei soggetti che hanno sottoscritto un rapporto di fiducia.

2.2 Livelli di sicurezza

Lo SPID è basato su tre livelli di sicurezza di autenticazione informatica, adottati in funzione dei servizi erogati e della tipologia di informazioni rese disponibili:

PRIMO LIVELLO

- corrispondente al Level of Assurance LoA2 dello standard ISO/IEC DIS 29115, dove il gestore dell'identità digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a un fattore (per esempio la password), secondo quanto previsto dal presente decreto e dai regolamenti di cui all'articolo 4;

SECONDO LIVELLO

- corrispondente al Level of Assurance LoA3 dello standard ISO/IEC DIS 29115, dove il gestore dell'identità digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori, non basati necessariamente su certificati digitali le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfano i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio.

TERZO LIVELLO

- corrispondente al Level of Assurance LoA4 dello standard ISO/IEC DIS 29115, dove il gestore dell'identità digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori basati su certificati digitali, le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfano i requisiti di cui all'Allegato II del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio.

3 Come funziona il servizio SPID

Il sistema SPID permette ai cittadini di utilizzare un unico meccanismo di autenticazione per accedere ai servizi della pubblica amministrazione. Di seguito cerchiamo di illustrare a grandi linee il principio di funzionamento alla base del sistema SPID.

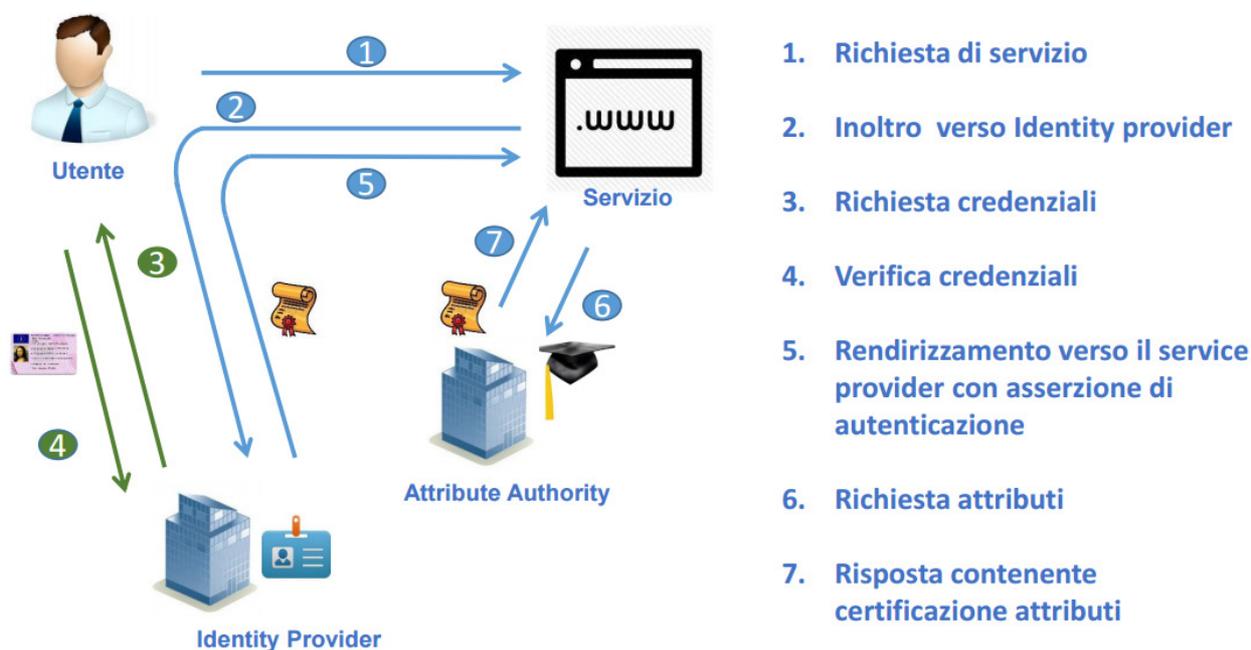


Figura 2 – Funzionamento base del sistema SPID

Un cittadino fa richiesta per l'identità digitale a SIELTE ID, ente accreditato presso l'AgID, e riceve le istruzioni su come utilizzare la propria identità nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

Successivamente, se il cittadino accede ad un servizio della Pubblica Amministrazione disponibile online viene guidato nella scelta di uno degli Identity Provider accreditati e tra questi sceglie quello da cui ha ricevuto l'identità digitale. Dopo la scelta viene re-indirizzato sulla pagina web dell'Identity Provider dove inserire le credenziali per potersi autenticare. Concluso

in modo positivo il processo di autenticazione, tramite un processo automatizzato, il browser riporta il cittadino sul sito della pubblica amministrazione e, tramite meccanismi standard di interscambio di informazioni riservate, viene identificato sul sito della Pubblica Amministrazione.

4 Come ottenere l'identità digitale

Il cittadino che vuole ottenere l'identità digitale tramite SIELTE ID deve seguire la seguente procedura:

Registrazione

Identificazione

Ricezione ed attivazione credenziali

Ogni passo di questa procedura è obbligatorio per ottenere il rilascio dell'identità digitale. Di seguito viene illustrato nel dettaglio ogni singolo step da effettuare per ottenere la propria identità digitale utilizzando Sielte come Identity Provider.

4.1 Registrazione SielteID

Per richiedere l'identità digitale da utilizzare all'interno di SPID il cittadino può connettersi al sito web <https://www.sielteid.it> ed effettuare la Registrazione tramite il Modulo di Adesione elettronico, oppure può recarsi presso gli uffici preposti e compilare il Modulo di Adesione Cartaceo, in presenza di un Operatore IdP Sielte.

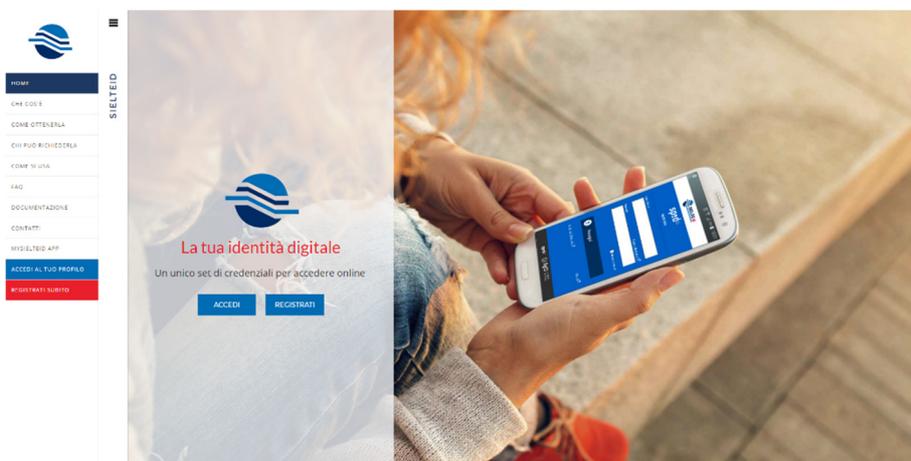


Figura 3 – Pagina SielteID

Durante tutta la fase di Registrazione, sulla sezione destra di ogni pagina, il Richiedente visualizza:

- ✓ Il Tempo Medio per completare la fase corrente.
- ✓ Le Informazioni Necessarie, ovvero un elenco dei dati che verranno richiesti per la registrazione; man mano che proseguirà con la registrazione il Richiedente vedrà la spunta in verde in corrispondenza dei dati già inseriti.
- ✓ Le Attività da svolgere durante quella sezione.

4.1.1 Registrazione tramite sito online

In fase di compilazione viene richiesto il tipo di profilo con cui registrarsi. In SPID vengono identificati due tipologie di utente: **persona fisica** (PRIVATO) e **persona giuridica** (AZIENDE).

Il Richiedente può selezionare la tipologia d'interesse all'inizio della fase di registrazione.

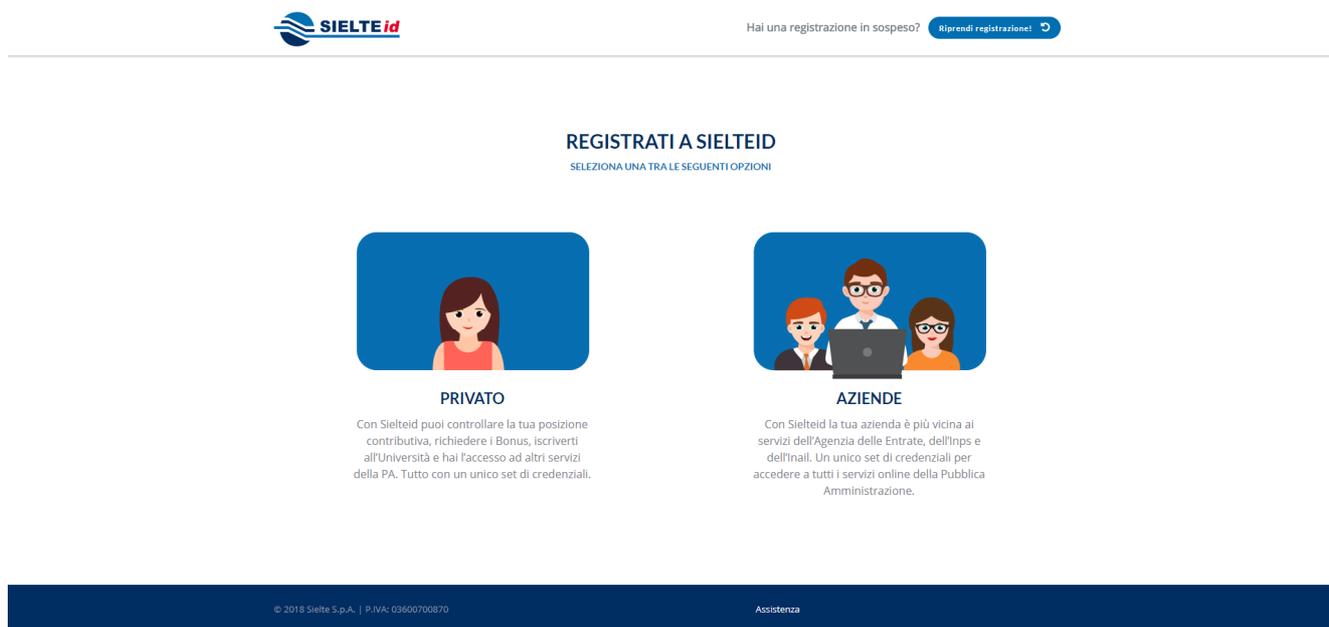


Figura 4 – Scelta della tipologia di profilo con cui registrarsi

Di seguito vengono riportati i dati obbligatori per entrambe le tipologie di utente.

Persona Fisica

- Dati di contatto: Indirizzo mail e numero di cellulare
- Dati Personali/Anagrafici: Nome, Cognome, Codice Fiscale, Sesso, Data e Luogo di nascita, Indirizzo di Residenza
- Estremi di un valido documento di identità: Tipo, Numero, Ente di Rilascio, Data di Rilascio, Data di Scadenza

Persona Giuridica

- 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)
- I Dati Personali e gli estremi del documento di identità devono essere quelli del Rappresentante Legale

Per entrambi i profili il Richiedente ha facoltà di inserire anche altre informazioni aggiuntive così come l'indirizzo PEC, che saranno associate all'identità digitale ma non utilizzate nel contesto di erogazione dei servizi da parte di Sielte.

Il processo si compone nelle fasi descritte qui di seguito:

1. Il Richiedente si collega al sito <https://www.sielteid.it> e clicca sul pulsante "Registrati".
2. Compila il modulo di richiesta elettronico, inserendo i propri dati anagrafici, gli estremi del documento di identità prescelto per l'identificazione (i documenti di riconoscimento

ammessi per l'identificazione sono tutti quelli ammessi dal DPR 445/2000, art. 35)¹, il proprio indirizzo mail ed il numero di telefono cellulare e presta il consenso, qualora necessario, all'Informativa ai sensi del D.L.vo n. 196/2003 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei Servizi Sielte.

In questa fase Sielte, tramite il sistema, effettua una verifica della veridicità e univocità in ambito Sielte del Codice Fiscale e della univocità dell'indirizzo mail.

¹ DPR 445/2000, Art. 35 Documenti di identità e di riconoscimento:

1. In tutti i casi in cui nel presente testo unico viene richiesto un documento di identità, esso può sempre essere sostituito dal documento di riconoscimento equipollente ai sensi del comma 2. 2. Sono equipollenti alla carta di identità il passaporto, la patente di guida, la patente nautica, il libretto di pensione, il patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici, il porto d'armi, le tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato.

3. Nei documenti d'identità e di riconoscimento non è necessaria l'indicazione o l'attestazione dello stato civile, salvo specifica istanza del richiedente.

Hai una registrazione in sospeso? [Riprendi la registrazione](#)

📄 DATI | ☰ RIEPILOGO | ✉ VERIFICA | 👁 IDENTIFICAZIONE | 🔑 ATTIVAZIONE

MODULO DI ADESIONE

Inserisci tutte le informazioni necessarie

DATI DI CONTATTO

Indirizzo Email * Conferma indirizzo Email *

Numero di cellulare * Conferma numero di cellulare *

DATI PERSONALI

Nome * Cognome *

Codice fiscale *

Provincia di nascita / Stato Estero * Luogo di nascita *

Data di nascita * Sesso * Maschio Femmina

Indirizzo PEC

INDIRIZZO DI DOMICILIO

Tipo * Indirizzo *

Via

Civico * CAP *

Provincia / Stato Estero * Luogo *

DOCUMENTO

Tipo del documento * Numero del documento *

Carta d'identità

Rilasciato da * di Roma, ecc.

Data di rilascio * Data di scadenza *

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Il sottoscritto, avendo preso visione di quanto contenuto nella Informativa ai sensi del D.Lvo n. 196/2003 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei Servizi Sielte

Presto il consenso Non presto il consenso

al trattamento dei dati personali indicati, al fine della corretta gestione ed erogazione del servizio da parte di Sielte;

Presto il consenso Non presto il consenso

al trattamento dei dati personali sopra indicati a fini di vendita diretta di prodotto o servizi, a fini di marketing, promozione delle attività e presentazione delle iniziative di terzi, con i quali Sielte abbia stipulato accordi commerciali, con modalità di contatto automatizzate e tradizionali;

Presto il consenso Non presto il consenso

al trattamento dei dati personali sopra indicati a fini di vendita diretta di prodotto o servizi, a fini di marketing, promozione delle attività e presentazione delle iniziative di Sielte, con modalità di contatto automatizzate e tradizionali.

Come hai conosciuto questo servizio? * Codice Promozionale

Comunicazione del mio entefazier

ICA PASSWORD

TEMPO MEDIO PER COMPLETARE LA FASE CORRENTE

🕒 Circa 8 minuti

AGGIORNAMENTI

📌 Ricordati che l'indirizzo email e il numero di cellulare che indicherai devono essere personali e in tuo reale possesso e utilizzo. Ti serviranno per gestire la tua identità digitale e per garantire la sicurezza dei tuoi dati.

📌 Al termine della registrazione, scarica l'App MySielteID per gestire la tua identità digitale. È disponibile su Google Play Store, App Store e Windows Store.

📌 Sei un cittadino italiano con domicilio estero? Da oggi puoi richiedere la tua identità digitale presso di noi.

LE NOSTRE SEDI

Se scegli la modalità di riconoscimento Di Persona dovrai recarti presso uno dei nostri uffici.

INFORMAZIONI NECESSARIE

- Indirizzo Email
- Numero di cellulare
- Dati Anagrafici
- Indirizzo di domicilio
- Codice OTP (codice di verifica sms)
- Scansione o Foto di un Documento di Riconoscimento (fronte e retro)
- Scansione o Foto della Tessera Sanitaria (fronte e retro)

Procedi >

© 2018 Sielte S.p.A. | P.IVA 03560736670 Assistenza

Figura 5 – Modulo di registrazione per persona fisica

Hai una registrazione in sospeso? [Visualizza registrazione](#)

1 2 3 4 5
DATA RIEPILOGO VERIFICA IDENTIFICAZIONE ATTIVAZIONE

MODULO DI ADESIONE - PERSONE GIURIDICHE

Inserisci tutte le informazioni necessarie.

DATI DI CONSUMO

Indirizzo Email* Conferma Indirizzo Email*

Numero di cellulare* Conferma numero di cellulare*

DATI AZIENDALI

Ragione o denominazione sociale* Partita IVA*

SEDE LEGALE

Tipo* Indirizzo*

Via*

Civico* CAP*

Provincia* Luogo*

DATI PERSONALI DEL RAPPRESENTANTE LEGALE

Nome* Cognome*

Codice fiscale*

Provincia di nascita / Stato Estero* Luogo di nascita*

Data di nascita* Sesso* Maschio Femmina

Indirizzo PEC

INDIRIZZO DI DOMICILIO

Tipo* Indirizzo*

Via*

Civico* CAP*

Provincia / Stato Estero* Luogo*

DOCUMENTO DEL RAPPRESENTANTE LEGALE

Tipo del documento* Numero del documento*

Carta d'identità

Rilasciato da* di Roma, ecc...

Data di rilascio* Data di scadenza*

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Il sottoscritto, avendo preso visione di quanto contenuto nella Informativa ai sensi del D.L. n. 196/2003 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito del Servizio SIELTE

Presto il consenso Non presto il consenso

al trattamento dei dati personali indicati, al fine della corretta gestione ed erogazione del servizio da parte di SIELTE.

Presto il consenso Non presto il consenso

al trattamento dei dati personali sopra indicati ai fini di vendita diretta di prodotto o servizio, a fini di marketing, promozione delle attività e presentazione delle iniziative di terzi, con i quali SIELTE abbia stipulato accordi commerciali, con modalità di contatto automatizzate e tradizionali.

Presto il consenso Non presto il consenso

al trattamento dei dati personali sopra indicati ai fini di vendita diretta di prodotto o servizio, a fini di marketing, promozione delle attività e presentazione delle iniziative di SIELTE, con modalità di contatto automatizzate o tradizionali.

Come hai conosciuto questo servizio? Codice Promozionale

Comunicazione del mio indirizzo*

Fidati di SIELTE e parti con SIELTEid

TEMPO MEDIO PER COMPLETARE LA FASE CORRENTE

Circa 8 minuti

AGGIORNAMENTI

- Ricordati che l'indirizzo email e il numero di cellulare che indicherai devono essere personali e in tuo reale possesso e utilizzo. Ti serviranno per gestire la tua Identità Digitale e per garantire la sicurezza dei tuoi dati.
- Al termine della registrazione, scarica l'App MySIELTEid per gestire la tua Identità digitale. È disponibile su Google Play Store, App Store e Windows Store.
- Sei un cittadino italiano con domicilio estero? Da oggi puoi richiedere la tua Identità digitale presso di noi.

LE NOSTRE SEDI

Se scegli la modalità di riconoscimento Di Persona dovrai recarti presso uno dei nostri uffici:

INFORMAZIONI NECESSARIE

- Indirizzo Email
- Numero di cellulare
- Dati Aziendali
- Dati Sede Legale
- Dati Anagrafici del Rappresentante Legale
- Indirizzo di domicilio del Rappresentante Legale
- Codice OTP (codice di verifica sms)
- Scansione o Foto di un Documento di Riconoscimento (fronte e retro) del Rappresentante Legale
- Scansione o Foto della Tessera Sanitaria (fronte e retro) del Rappresentante Legale
- Documento PDF della Visura Camerale firmato digitalmente dal richiedente

[Procedi](#)

© 2018 SIELTE S.p.A. | P.IVA 0366170012 | Assistenza

Figura 6 – Modulo di registrazione per persona giuridica

3. Il Richiedente dopo aver visualizzato il Riepilogo dei dati inseriti, può tornare alla pagina precedente per modificarli; infine prende visione ed accetta le Condizioni Generali Contrattuali, il Manuale Operativo, il Manuale Utente e la Guida alla sicurezza dell'identità e clicca sul pulsante "Conferma" (vedi Figura 7 – Interfaccia riepilogo registrazione).

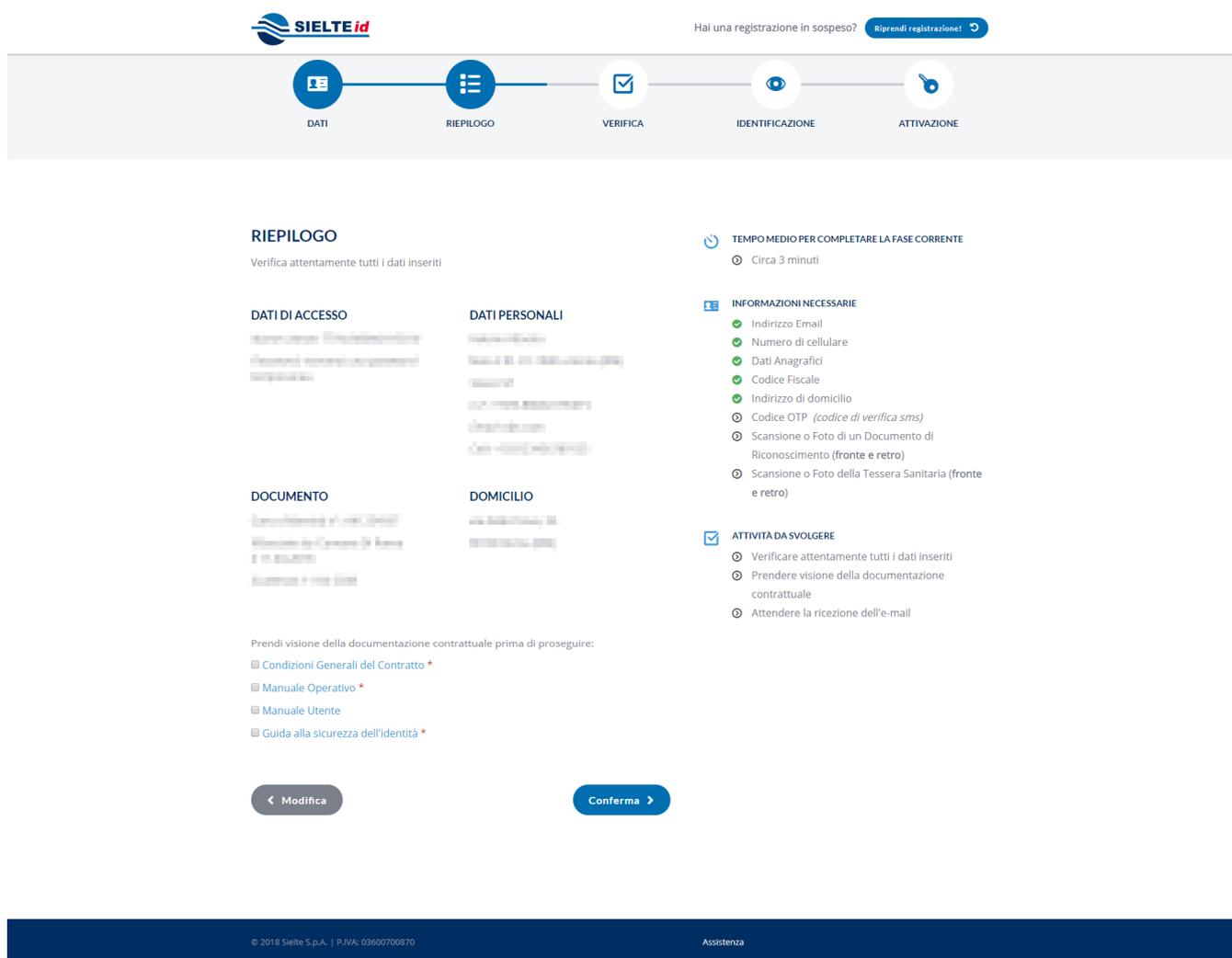


Figura 7 – Interfaccia riepilogo registrazione

-
4. Procedendo, il Richiedente riceve una email di “Verifica” contenente in allegato il Modulo di Adesione compilato, la propria Username ed una Password temporanea ed un link su cui deve cliccare per validare il proprio indirizzo mail. Selezionando il suddetto link, visualizza un messaggio e la schermata in Figura 8 – Verifica dati di accesso e inserimento codice OTP.

L’Utente richiede il codice OTP all’interno della stessa pagina, cliccando sul pulsante “Richiedi OTP,” e, contestualmente, riceve il codice temporaneo che deve essere inserito nel campo di testo dedicato, al fine di certificare l’esistenza e la proprietà del numero di telefono. Nel caso in cui immette il codice errato, può riprovare solo altre due volte. Può procedere con la fase successiva immettendo il codice OTP corretto.

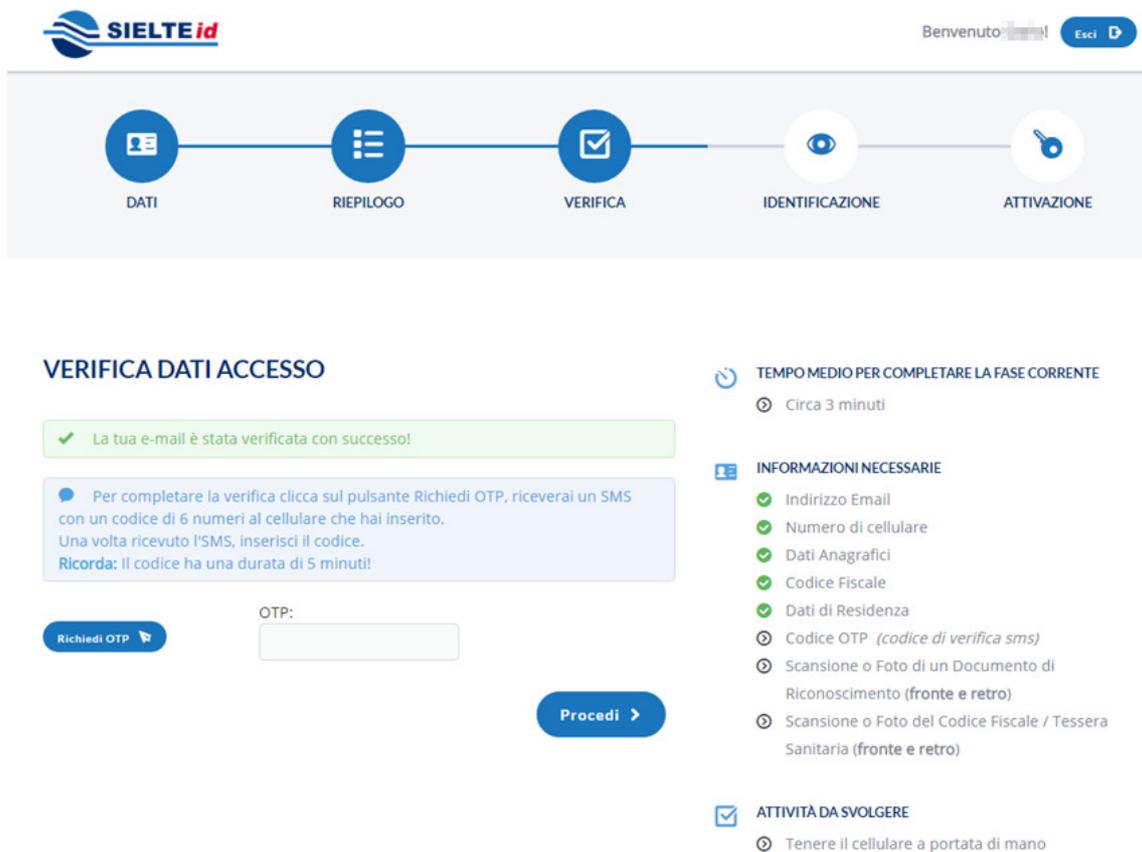


Figura 8 – Verifica dati di accesso e inserimento codice OTP

5. Successivamente, il Richiedente carica i propri documenti. Se si tratta di persona giuridica, gli viene richiesto di caricare anche la Visura Camerale della società (o in alternativa atto notarile di procura legale), firmata digitalmente dal Legale Rappresentante, della quale ha inserito precedentemente gli estremi all'interno del Modulo.

Dopo aver caricato i documenti, il Richiedente clicca su Procedi; il sistema gli richiede un'ulteriore conferma, informando che i documenti immessi non potranno più essere modificati.

Benvenuto **XXXX** Aut. D

IDENTIFICAZIONE - CARICAMENTO DOCUMENTI

Allega foto o scansioni del fronte e del retro del documento di riconoscimento e della tessera sanitaria, in corso di validità.

Le scansioni o le fotografie devono essere di buona qualità, preferibilmente a colori ed in una dei seguenti formati: PDF, JPG, PNG, GIF o TIF. Nel caso di fotografie, assicurati di disattivare il flash della fotocamera per evitare che i riflessi di luce possano rendere i documenti parzialmente illeggibili.

Vuoi essere sicuro che i tuoi documenti vengano accettati? Segui la Guida al corretto caricamento dei documenti

Documenti di riconoscimento - Fronte *

Documenti di riconoscimento - Retro *

Tessera Sanitaria - Fronte *

Tessera Sanitaria - Retro *

Procedi >

TEMPO MEDIO PER COMPLETARE LA FASE CORRENTE

Circa 6 minuti

INFORMAZIONI NECESSARIE

- Indirizzo Email
- Numero di cellulare
- Dati Anagrafici
- Codice Fiscale
- Indirizzo di domicilio
- Codice CIV (codice di verifica post)
- Scansione o foto di un Documento di Riconoscimento (fronte e retro)
- Scansione o Foto della Tessera Sanitaria (fronte e retro)

NON UTILIZZARE IL VECCHIO CODICE FISCALE

GUIDA AL CORRETTO CARICAMENTO DEI DOCUMENTI

Di seguito ti mostreremo delle buone pratiche che ti permetteranno di caricare correttamente i documenti

RITAGLIO

INQUADRATURA

MESSA A FUOCO

USO DEL FLASH

ESEMPIO DOCUMENTI DI RICONOSCIMENTO

FRONTE

RETRO

FRONTE

RETRO

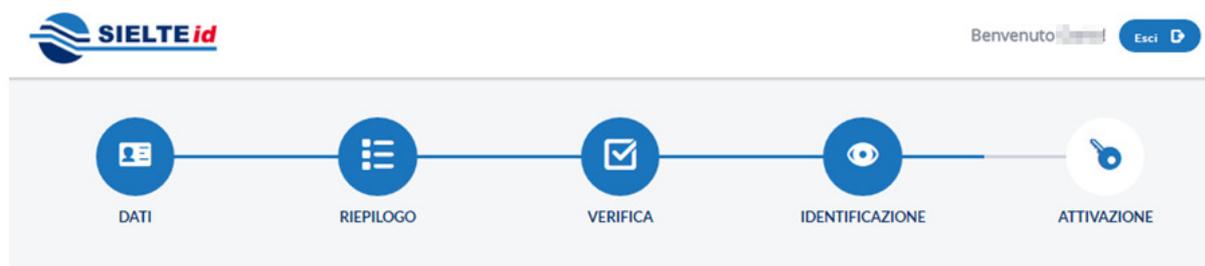
ESEMPIO TESSERA SANITARIA

FRONTE

RETRO

Figura 9 – Caricamento dei documenti

6. In quest'ultima fase, il Richiedente sceglie una delle quattro modalità descritte qui di seguito, per procedere con la fase di identificazione.



IDENTIFICAZIONE

Scegli la modalità di identificazione che preferisci tra quelle sottoindicate

 WEBCAM SmartPhone, Tablet, PC Per questa modalità di identificazione avrai solo bisogno di uno SmartPhone, Tablet o PC dotati di Webcam. Procedi >	 DI PERSONA Presso i nostri uffici Dovrai stampare il modulo di registrazione che hai ricevuto via mail, fissare un appuntamento e recarti presso uno dei nostri uffici. Procedi >	 FIRMA DIGITALE SmartCard Per questa modalità di identificazione avrai bisogno di una Firma Digitale, del lettore Smart Card e del relativo software. Procedi >	 CIE/CNS SmartCard e Pin Per questa modalità avrai bisogno della Carta di Identità Elettronica o della Carta Nazionale dei Servizi. Procedi >
--	---	--	--

Figura 10 – Scelta della modalità di identificazione

a. Modalità Webcam: il Richiedente viene informato che per questa modalità di identificazione deve disporre di un PC, di uno Smartphone o di un Tablet dotati di webcam. In questa fase può annullare o confermare la sua scelta.

Il Richiedente, per fissare l'appuntamento e procedere con l'identificazione tramite videochiamata da effettuare con l'Operatore IdP Sielte, sceglie la data e l'ora a lui più congeniali tra quelle indicate come disponibili da Sielte, e la modalità/tecnologia per

effettuare la videochiamata. Può scegliere tra 4 opzioni: Messenger.com, Hangouts, Skype o Cisco WebEx. Per le prime 3 dovrà inserire un recapito (indirizzo mail o account) per essere contattato e procedere con l'identificazione.

Riceve una mail di conferma che riepiloga la data, l'ora e la tecnologia prescelta per l'appuntamento della videochiamata. Nel caso in cui scelga la tecnologia Cisco WebEx all'interno della mail troverà un link per scaricare l'applicazione necessaria per la videoregistrazione.

b. Modalità Di Persona: il Richiedente viene informato che per questa modalità di identificazione deve stampare e firmare il modulo ricevuto via mail durante la prima fase del procedimento e fissare un appuntamento, scegliendo la sede dove recarsi per procedere con la fase di identificazione e la data dell'appuntamento. In questa fase può annullare o confermare la modalità scelta. Il Richiedente viene quindi informato che i documenti sono stati caricati con successo e visualizza i dettagli dell'appuntamento; gli stessi vengono comunicati via mail per conferma e promemoria.

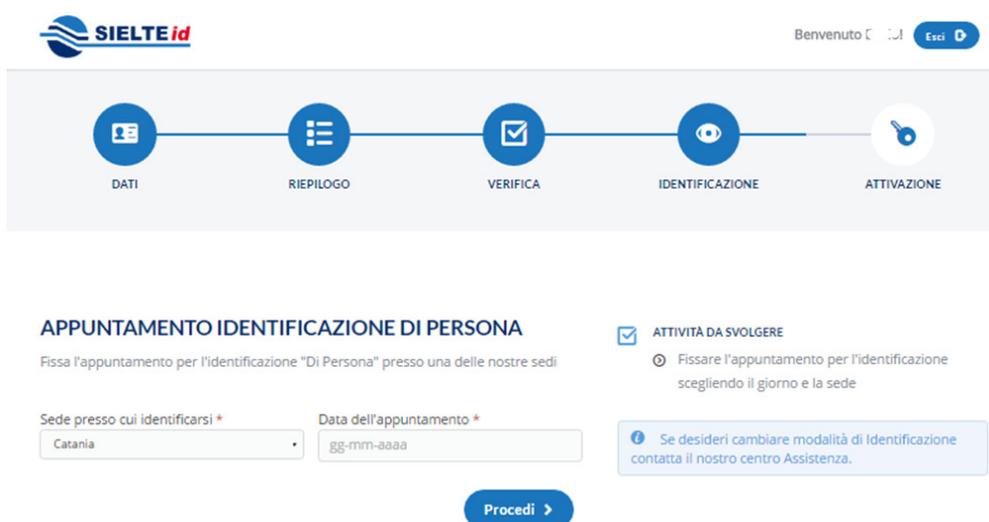


Figura 11 – Interfaccia per fissare l'appuntamento per l'identificazione

c. Modalità Firma Digitale: il Richiedente viene informato che per questa modalità di identificazione deve disporre di una Smart Card e lettore. In questa fase può annullare o confermare la modalità scelta.

Confermando la modalità gli vengono fornite le seguenti istruzioni: deve scaricare il Modulo di Richiesta ricevuto tramite mail, firmarlo digitalmente e caricarlo in questa sezione.

Il sistema informa il Richiedente che il documento è stato caricato con successo e di attendere una mail di conferma circa l'avvenuta identificazione (che riceverà dopo la verifica del documento da parte di un Operatore IdP).

d. Modalità CIE/CNS (Smart Card e PIN): Il Richiedente viene informato che per questa modalità di identificazione deve disporre della Carta di Identità Elettronica o della Carta Nazionale dei Servizi e di un lettore di Smart Card. In questa fase può annullare o confermare la modalità scelta.

Confermando la modalità il Richiedente inserisce la CIE o CNS nel lettore collegato al PC, inserisce il PIN richiesto e se corretto viene Identificato.

Il Richiedente riceve una mail con i codici utente del servizio SPID e un link da cliccare per attivare l'identità.

Qualora il Richiedente, dopo la prima fase di Registrazione, ovvero dopo la compilazione del Modulo e la ricezione della mail di verifica con Username e Password temporanea, debba sospendere, per qualunque motivo (mancanza di rete, mancanza di disponibilità, ecc.), la fase di Registrazione può in ogni momento riprendere da dove aveva lasciato collegandosi al sito, cliccando su "Riprendi Registrazione" ed inserendo le proprie credenziali.

4.1.2 *Registrazione negli uffici Sielte preposti*

Il Richiedente ha la possibilità di ottenere la sua identità digitale attraverso la compilazione del Modulo di adesione in forma cartacea, optando per la **Registrazione ed Identificazione a vista tramite modulo cartaceo**.

Il Richiedente si reca in uno degli uffici preposti, consultabili tramite la mappa all'interno del sito www.sielteid.it, compila il Modulo di Adesione, prende visione e presta il consenso, qualora necessario, dell'Informativa al trattamento dei dati ed alle Condizioni Generali del Servizio; infine firma il Modulo.

Il Richiedente deve esibire all'Operatore IdP preposto il documento di riconoscimento, i cui estremi sono stati inseriti all'interno del modulo, integro, con fotografia e firma autografa ed in corso di validità e la tessera sanitaria attestante il codice fiscale, sempre in corso di validità.

L'Operatore IdP, ne verifica l'idoneità e ne acquisisce copia. Il Richiedente completerà la sua fase di identificazione solo dopo un'ulteriore fase di verifica dei documenti effettuata dall'Operatore IdP, dopo aver controllato il proprio indirizzo mail e numero di telefono.

4.2 Identificazione SielteID

Ogni richiesta viene presa in carico e gestita da un Operatore IdP Sielte addetto all'identificazione, il quale effettua le verifiche necessarie a validare i documenti e verificare la stessa identità del richiedente attraverso l'accesso alle fonti autoritative.

Inoltre l'Operatore IdP verifica che il documento di riconoscimento sia integro ed in corso di validità, rilasciato da un'Amministrazione dello Stato, munito di fotografia e firma autografa dello stesso e controlla la validità della tessera sanitaria attestante il codice fiscale.

Sielte è responsabile della valutazione in merito alla veridicità delle informazioni relative all'identità, quindi l'operatore preposto all'attività, in caso di verifiche negative o per mancanza parziale o totale della documentazione richiesta, non avvia la fase di identificazione e quindi di attivazione dell'ID, bensì contatta il Richiedente tramite mail chiedendo di caricare la

documentazione valida in sostituzione a quella presentata, piuttosto che caricare quella mancante.

La fase di identificazione si differenzia in base alla Modalità prescelta in fase di Registrazione dal Richiedente, come già descritto all'interno del paragrafo 4.1 Registrazione SielteID.

Di seguito vengono elencate le modalità di identificazione:

- **Webcam** – L'**Operatore Sielte IdP** contatta l'utente secondo la data, l'ora e la tecnologia prescelte dallo stesso in fase di registrazione e procede ad identificarlo, effettuando una sessione di videoconferenza registrata, durante la quale vengono riscontrati l'esattezza e la veridicità dei dati e dei documenti di identità inseriti dall'utente durante la fase di registrazione.
- **Di persona** – L'Utente che sceglie questa modalità deve recarsi, come da appuntamento preso in fase di registrazione, presso la sede di Sielte prescelta, portare con sé il Modulo di adesione firmato e gli originali dei documenti di riconoscimento inseriti in fase di registrazione, affinché l'**Operatore Sielte IdP** possa procedere con l'identificazione a vista.
- **Firma digitale o firma elettronica qualifica** – L'utente che sceglie questa modalità firma digitalmente e carica in fase di registrazione il Modulo di adesione. Su tale Modulo l'**Operatore Sielte IdP** effettua la verifica sulla validità della firma digitale apposta sul documento; in caso di verifica positiva, l'utente riceve la mail di conferma di avvenuta identificazione e può procedere all'attivazione della sua identità digitale.

CIE/CNS/TS-CNS – Scegliendo questa modalità il Richiedente inserisce la CIE o CNS nel lettore collegato al PC, insieme al PIN richiesto e, se corretto, viene Identificato. Contestualmente riceve una mail con i codici utente del servizio SPID e un link da cliccare per attivare l'identità digitale.

Nel caso di persona giuridica, le modalità di identificazione disponibili sono **Di persona** e **Firma digitale**.

4.3 Ricezione ed Attivazione credenziali SPID

La consegna dell'identità digitale e delle credenziali al cittadino che ne ha fatto richiesta e che è stato identificato, viene eseguita per via telematica tramite processo innescato dal Gestore di Identità Sielte. Nella fase di rilascio dell'identità digitale l'utente riceve, all'indirizzo mail inserito in fase di registrazione, le seguenti informazioni:

- **Codici dispositivi** – i codici dispositivi sono il codice di sospensione, il codice di sblocco ed il codice di revoca, utili per la gestione dell'identità digitale e delle credenziali nel loro intero ciclo di vita.
- **Link di attivazione** – è il link su cui l'utente deve cliccare, o se preferisce copiare e incollare nel browser, per procedere con l'attivazione del suo profilo.

Quindi, l'Utente attiva la propria identità digitale cliccando sul link "Attiva il tuo profilo", inserisce all'interno della schermata che visualizza la Password temporanea ricevuta all'interno della "Mail di Verifica" in fase di Registrazione e la modifica inserendone una nuova, rispettando i criteri di sicurezza descritti a fianco. L'Identità adesso è attiva e l'Utente ha attive le credenziali di Livello 1 SPID; per accedere a determinati servizi della Pubblica Amministrazione ed operazioni del proprio profilo, dovrà attivare le credenziali di livello 2, possibile cliccando sul pulsante "Attiva credenziali di Livello 2 SPID" (vedi Figura 12 – Interfaccia di conferma identità attivata).



Hai una registrazione in sospeso?

[Riprendi registrazione!](#)**IDENTITÀ ATTIVATA!**

✓ Congratulazioni! La tua identità SielteID e le tue credenziali di Livello 1 SPID sono state attivate!

★ **Attiva subito le credenziali di Livello 2 SPID, è gratis!**
Per farlo è necessario configurare un dispositivo di autenticazione, accedendo al profilo SielteID, alla voce "Gestione Dispositivi", o cliccando sul pulsante sottostante.

[Attiva credenziali di Livello 2 SPID >](#)

Se non l'hai ancora fatto, scarica l'App MySielteID, disponibile su [Google Play Store](#), [App Store](#) e [Windows Store](#)



Figura 12 – Interfaccia di conferma identità attivata

Per l'attivazione delle credenziali di livello 2, l'utente dovrà associare un dispositivo smartphone, tablet, o desktop (nel solo caso Windows), alla sua identità digitale (vedi paragrafo 7.3.3). Per far ciò sarà doverà installare l'app *MySielteID* (vedi paragrafo 7.3.1).

5 Utilizzo dell'identità digitale

L'utente, tramite la propria identità digitale, può accedere online ai diversi servizi della Pubblica Amministrazione, scegliendo l'Identity Provider SielteID ed immettendo le proprie credenziali SPID (come in Figura 13 – Esempio di utilizzo accesso SielteID).

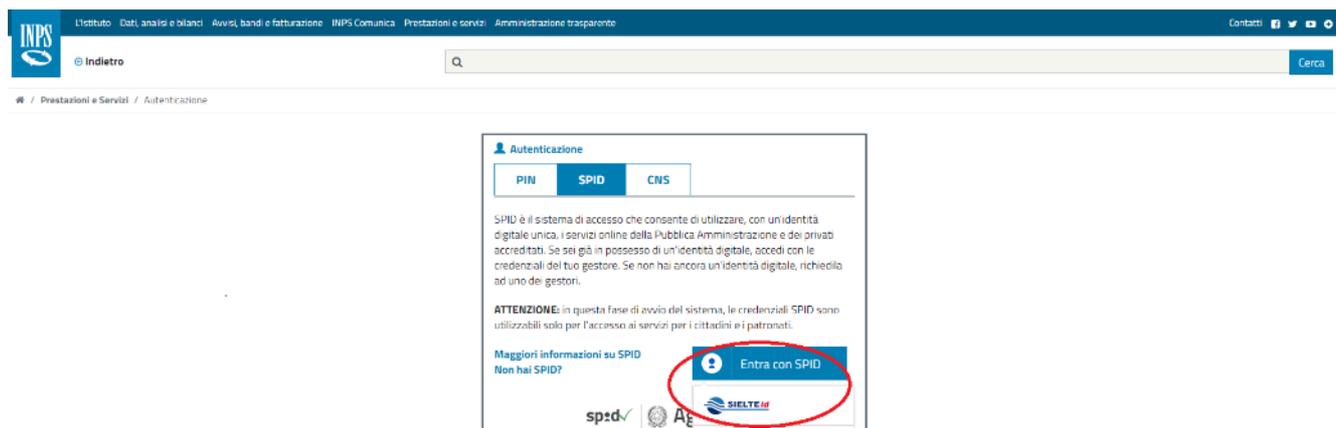


Figura 13 – Esempio di utilizzo accesso SielteID

Sielte mette a disposizione dell'utente due livelli di funzionalità per l'autenticazione dell'identità digitale:

- Autenticazione di Livello 1 SPID
- Autenticazione di Livello 2 SPID

Per il Livello di sicurezza 1 SPID viene offerto all'utente l'autenticazione ad un fattore tramite l'utilizzo della coppia (UserID, Password).

Il livello di sicurezza per questo tipo di autenticazione si basa sulla complessità della password. Le policy definite dall'Identity Provider sono conformi a quanto stabilito dall'AgID per il sistema SPID.

Se l'utente inserisce più volte la password errata, il sistema prevede il blocco temporaneo delle credenziali.

Per il Livello di sicurezza 2 SPID permette all'utente l'autenticazione a due fattori, tramite l'utilizzo della coppia (UserID, Password) e di un codice OTP disponibile tramite l'app *MySielteID*.

La consegna delle credenziali può avvenire nelle seguenti modalità:

- **Credenziali con sicurezza di Livello 1 SPID** – in questo caso viene creata una password temporanea alfanumerica con una lunghezza di 10 caratteri che contiene caratteri maiuscoli e minuscoli, contiene almeno un carattere numerico, non contiene più di due caratteri identici consecutivi e contiene almeno un carattere speciale (#, \$, %, ecc...). Al primo accesso al sistema di autenticazione l'utente dovrà necessariamente impostare una nuova password con gli stessi criteri di protezione di quella generata automaticamente.
- **Credenziali con sicurezza di Livello 2 SPID** – in questo caso viene utilizzato lo stesso meccanismo per il rilascio delle credenziali di Livello 1 SPID. In aggiunta, in fase di autenticazione, viene utilizzato un codice numerico temporaneo OTP (della durata di 90 secondi) da utilizzare in accoppiata alle credenziali di Livello 1; il codice è disponibile tramite l'app *MySielteID*.

6 Come gestire l'identità digitale

Sielte mette a disposizione dell'utente un'interfaccia web, alla quale l'utente può accedere tramite le credenziali SPID e grazie alla quale può gestire le informazioni relative al proprio profilo e può usufruire delle funzioni che garantiscono il corretto ciclo di vita dell'identità digitale e delle credenziali associate ad essa.

La gestione del ciclo di vita dell'identità digitale si articola nei processi illustrati in Figura 14 – Ciclo di vita dell'identità digitale:



Figura 14 – Ciclo di vita dell'identità digitale

Successivamente vengono descritte le funzionalità del proprio profilo utente.

7 Interfaccia utente

Gli utenti che hanno ottenuto la propria identità digitale tramite il servizio SIELTE ID hanno a disposizione un'area riservata, accessibile tramite il sito web <https://www.sielteid.it> cliccando su “Accedi”, oppure su “Accedi al tuo profilo”.

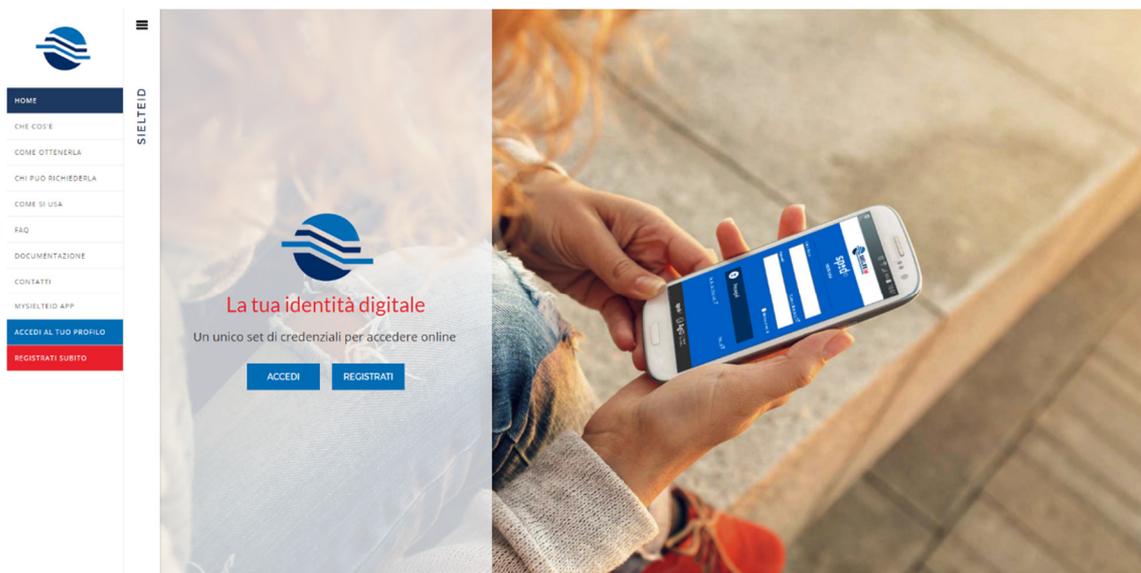


Figura 15 – Pagina SielteID

Autenticandosi con le proprie credenziali SPID, cioè Codice Fiscale e Password, l'utente ha accesso al proprio profilo SielteID.



Figura 16 – Login di SielteID

Nel caso in cui venga dimenticata la propria Password, cliccando sulla funzione “Ho dimenticato la mia password” (vedi Figura 16 – Login di SielteID) è possibile richiedere una nuova password temporanea ed effettuare il cambio con una nuova password, come successivamente spiegato al capitolo 9.

Una volta effettuato correttamente l’accesso alla pagina del proprio profilo SielteID, l’utente può visualizzare i servizi abilitati a SPID (vedi paragrafo 7.1); nella pagina in alto a destra, l’utente visualizza lo stato dell’identità SPID, tramite l’etichetta **Attivo**, e ha la possibilità di effettuare il logout, tramite la voce “Esci”, come mostrato in Figura 17 – Interfaccia iniziale del profilo SielteID all’avvenuto accesso.

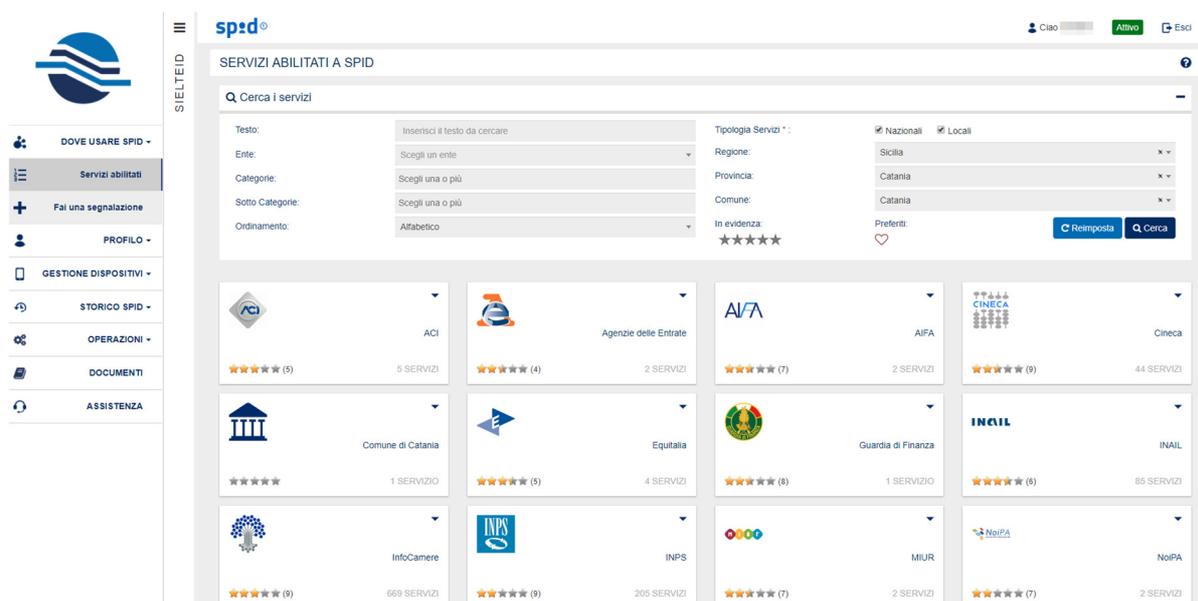


Figura 17 – Interfaccia iniziale del profilo SielteID all'avvenuto accesso

L'utente può gestire il proprio account ed effettuare (sotto la voce "Operazioni", vedi paragrafo 7.5) cambio password, cambio numero di cellulare, cambio dell'indirizzo mail, aggiornare il proprio documento, sospendere la propria identità digitale o revocarla.

Tali operazioni, però, richiedono un accesso di livello 2, come spiegato nel capitolo 8.

Per ogni operazione di modifica sugli attributi associati ad una identità digitale, viene eseguita una validazione da parte del personale addetto di Sielte, in modo da garantire la validità delle informazioni. Inoltre, il cittadino viene informato via e-mail dell'aggiornamento degli attributi; in questo stesso contesto, può anche richiedere supporto a Sielte tramite l'Assistenza dedicata (paragrafo 7.6), oppure, utilizzando la casella di posta elettronica spid@sielte.it, richiedendo informazioni legate all'uso e al funzionamento dell'identità digitale.

7.1 Servizi abilitati a SPID

Grazie al servizio “Dove usare SPID”, fornito al cittadino, Sielte mette a disposizione una comoda interfaccia interattiva, utile per agevolare l’utente che ha un profilo SielteID, a ricercare i servizi di cui può disporre con la propria identità digitale.

L’utente può visualizzare i servizi più utilizzati, sceglierli, applicando determinati filtri, e memorizzarli tra i propri preferiti fra quelli che predilige maggiormente (paragrafo 7.1.1).

Inoltre, può segnalare un nuovo servizio, non ancora presente nel catalogo, un servizio non funzionante o dismesso, che sarà prontamente elaborato dal supporto (paragrafo 7.1.2).

7.1.1 Servizi abilitati

All’accesso, l’utente troverà i servizi abilitati a SPID all’interno della sezione “Dove usare SPID”. In quest’area il cittadino può visualizzare la lista dei servizi abilitati su SPID.

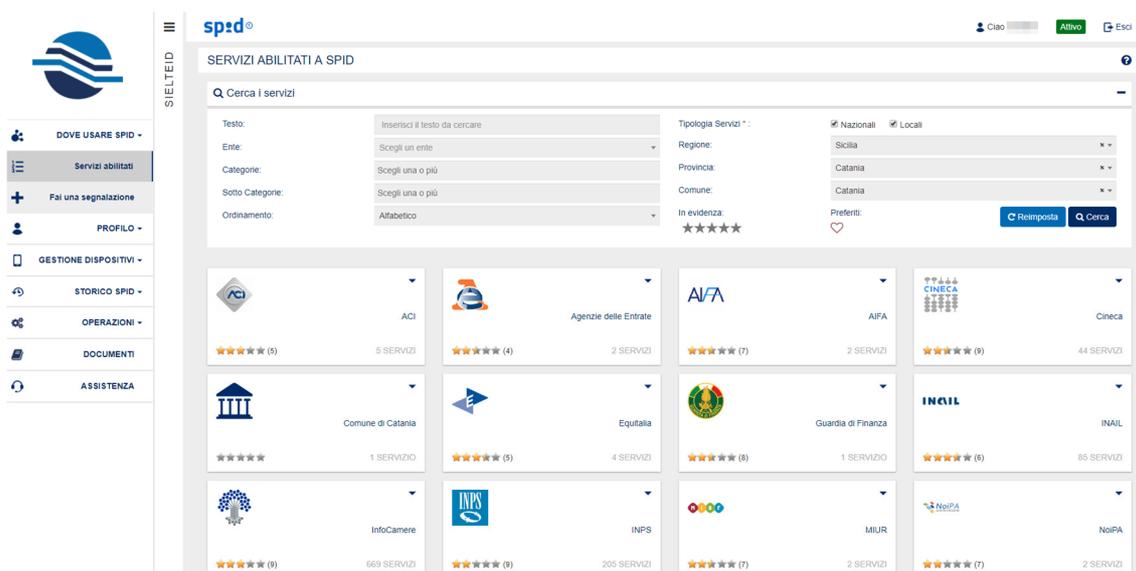


Figura 18 – Interfaccia del catalogo dei servizi abilitati a SPID

Nel riquadro “Servizi abilitati a SPID” è possibile visualizzare l’elenco degli enti pubblici e, cliccando su ciascuno di essi, accedere alla lista dei servizi associati per quel determinato ente.

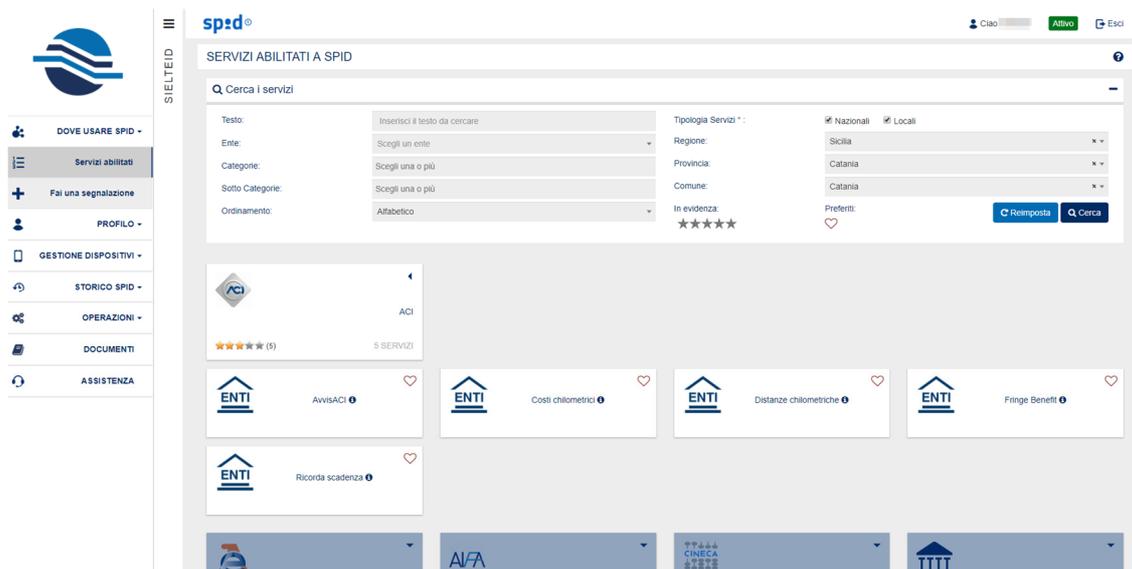


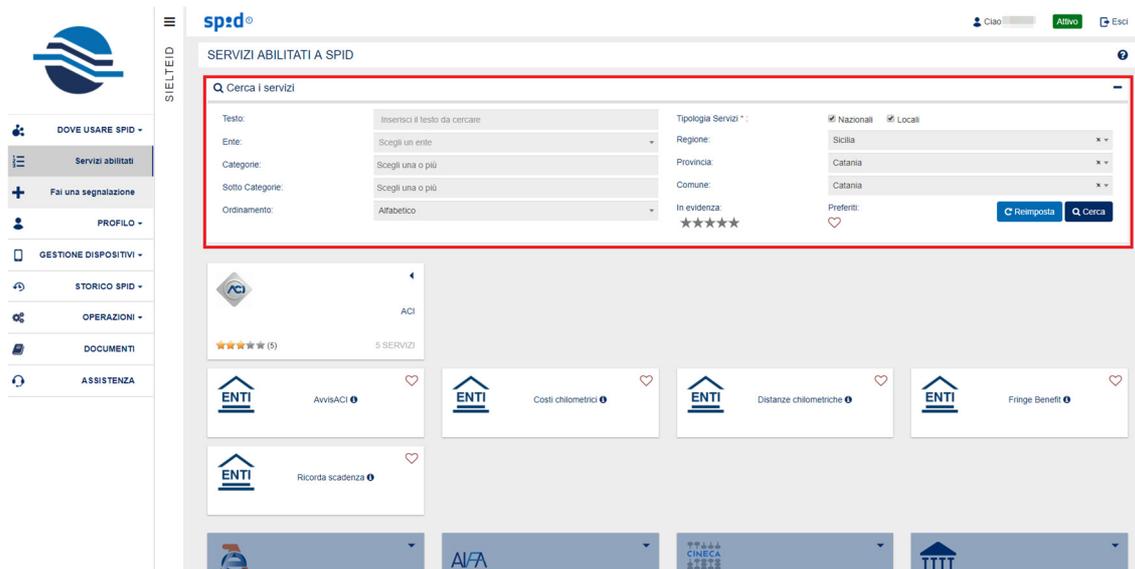
Figura 19 – Lista dei servizi abilitati a SPID

L'utente può valutare un determinato ente, cliccando sull'icona  all'interno del riquadro. Un maggior numero di stelle indica un maggiore livello di gradimento; nessuna stelletta indica che non è stata effettuata alcuna valutazione e, quindi, non un basso livello di gradimento.

L'icona badge , all'interno del riquadro di un ente, indica il numero di nuovi servizi che sono stati associati per quel determinato ente.

L'utente può inserire un servizio nella lista dei suoi preferiti, cliccando sull'icona  all'interno del riquadro; troverà tali servizi preferiti scelti anche nell'app *MySielteID*, vedi paragrafo 7.3.1.

Cliccando sulla barra di ricerca in alto, compare un riquadro, in cui l'utente può ricercare un servizio, filtrandolo mediante: un testo libero, il nome dell'ente, una determinata categoria o sottocategoria, tipologia di servizi (nazionali o locali), regione, provincia, comune, indice di evidenza (scelto in base al numero di stellette), filtrarlo tra i propri preferiti e scegliere di ordinare gli enti secondo ordine alfabetico o di valutazione.



The screenshot displays the 'SERVIZI ABILITATI A SPID' section of the user interface. A search bar is highlighted with a red box, containing the text 'Cerca i servizi'. Below the search bar, there are several filters and search options:

- Testo:** Inserirsi il testo da cercare
- Ente:** Scegli un ente
- Categorie:** Scegli una o più
- Sotto Categorie:** Scegli una o più
- Ordinamento:** Alfabetico
- Tipologia Servizi:** Nazionali, Locali
- Regione:** Sicilia
- Provincia:** Catania
- Comune:** Catania
- In evidenza:** ★★★★★
- Preferiti:** (Heart icon)

Below the search bar, there are several service cards from various entities:

- ACI (5) 5 SERVIZI
- AVISACI
- Costi chilometrici
- Distanze chilometriche
- Fringe Benefiti
- Ricorda scadenza

Figura 20 – Riquadro di ricerca dei servizi

7.1.2 Fai una segnalazione

All'interno della sezione "Fai una segnalazione", il cittadino può segnalare un nuovo servizio non ancora presente nel catalogo, un servizio non funzionante o dismesso.

Al fine di rendere più efficace la segnalazione, l'utente è invitato ad essere il più dettagliato possibile, riportando, preferibilmente, il riferimento all'ente o al servizio da aggiungere.

Inoltre, viene richiesto che il testo del messaggio abbia una lunghezza minima di 30 caratteri.

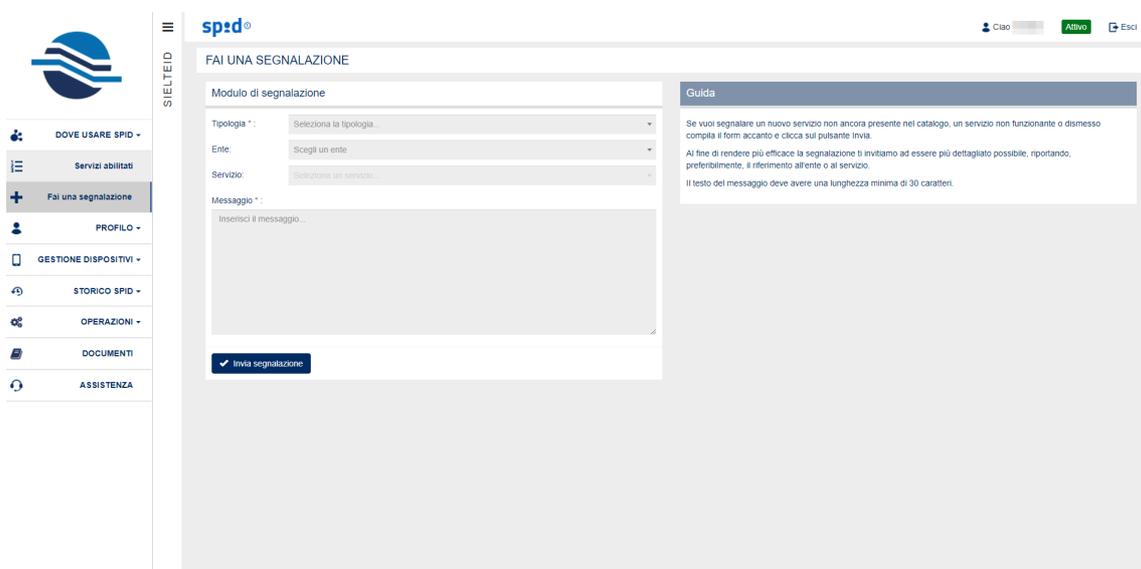


Figura 21 – Riquadro per effettuare una segnalazione

7.2 Profilo

7.2.1 Il tuo profilo

Nella sezione “Il tuo profilo”, all’interno di “Profilo”, è possibile visualizzare le informazioni personali inserite in fase di registrazione dall’utente, gli attributi identificativi e non identificativi.

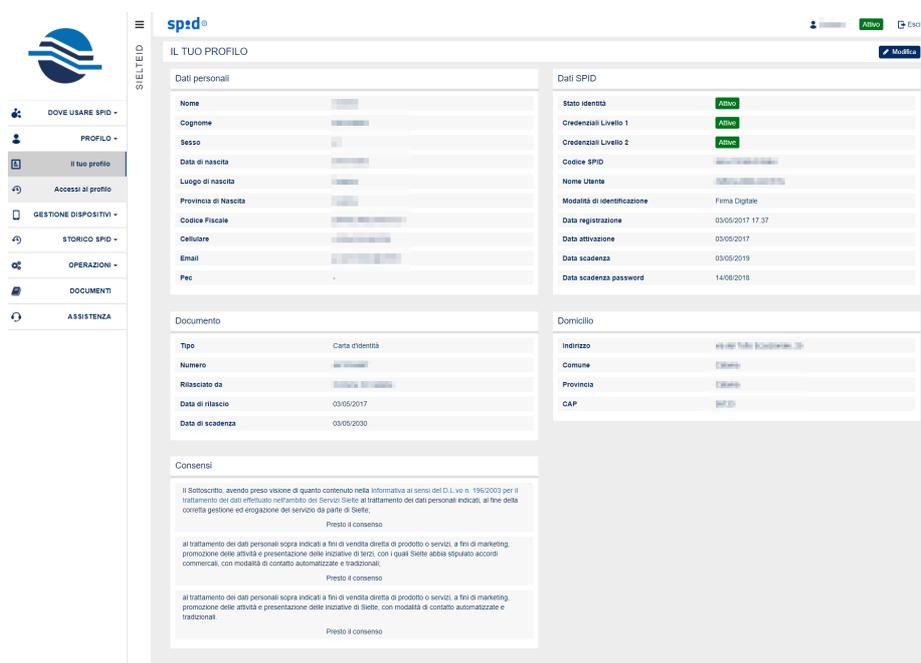


Figura 22 – Interfaccia dei dati personali del profilo SielteID

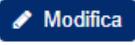
All’interno del riquadro “Dati Personali” sono visibili le informazioni personali dell’utente.

All’interno del riquadro “Dati SPID” l’utente può visualizzare lo stato della propria identità, lo stato di attivazione delle credenziali, il proprio codice identificativo SPID, il proprio nome utente, la modalità di identificazione scelta ed effettuata, la data di registrazione, la data di attivazione e la data di scadenza delle credenziali.

All'interno del riquadro "Documento" è descritto il tipo di documento caricato ed il suo numero identificativo, il comune che lo ha rilasciato e le relative date di rilascio e scadenza.

All'interno del riquadro "Domicilio" sono presenti i dati domiciliari relativi al cittadino, inseriti in fase di registrazione, tra i quali: indirizzo, comune di residenza, provincia e CAP.

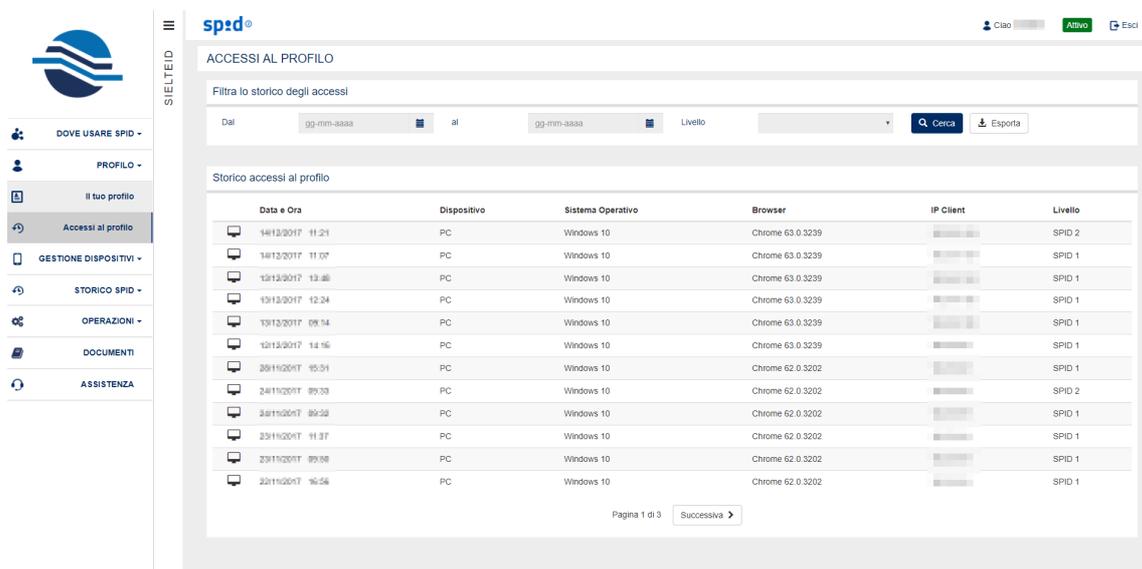
Nel caso di persona giuridica saranno visibili le sezioni aggiuntive: "Dati azienda" e "Sede legale".

Infine, tramite il pulsante , in alto a destra, è possibile modificare i dati relativi al "Domicilio" e i "Consensi al trattamento dei dati personali". Questa operazione richiede un'autenticazione di livello 2 (vedi capitolo 8).

7.2.2 Accessi al profilo

Cliccando su “Accessi al profilo”, all’interno della voce “Profilo”, l’utente può visualizzare in forma tabellare l’elenco di tutti gli accessi effettuati al profilo SielteID, filtrandoli tramite opportune opzioni tra le quali ad esempio, l’intervallo di tempo desiderato e il livello di accesso (se di tipo 1 o 2).

Questa operazione richiede un’autenticazione di livello 2, vedi capitolo 8.



Data e Ora	Dispositivo	Sistema Operativo	Browser	IP Client	Livello
14/12/2017 11:21	PC	Windows 10	Chrome 63.0.3239	[REDACTED]	SPID 2
14/12/2017 11:07	PC	Windows 10	Chrome 63.0.3239	[REDACTED]	SPID 1
12/12/2017 13:46	PC	Windows 10	Chrome 63.0.3239	[REDACTED]	SPID 1
13/12/2017 12:24	PC	Windows 10	Chrome 63.0.3239	[REDACTED]	SPID 1
12/12/2017 09:14	PC	Windows 10	Chrome 63.0.3239	[REDACTED]	SPID 1
12/12/2017 14:16	PC	Windows 10	Chrome 63.0.3239	[REDACTED]	SPID 1
20/11/2017 15:51	PC	Windows 10	Chrome 62.0.3202	[REDACTED]	SPID 1
24/11/2017 09:33	PC	Windows 10	Chrome 62.0.3202	[REDACTED]	SPID 2
24/11/2017 09:30	PC	Windows 10	Chrome 62.0.3202	[REDACTED]	SPID 1
23/11/2017 11:37	PC	Windows 10	Chrome 62.0.3202	[REDACTED]	SPID 1
23/11/2017 09:08	PC	Windows 10	Chrome 62.0.3202	[REDACTED]	SPID 1
22/11/2017 16:56	PC	Windows 10	Chrome 62.0.3202	[REDACTED]	SPID 1

Figura 23 – Interfaccia dello storico accessi al profilo

Nell’elenco presente in figura 23 sono riportate le informazioni riguardanti la data e l’ora di accesso, il dispositivo utilizzato, il sistema operativo, il browser, l’indirizzo IP del dispositivo dell’utente ed il livello di sicurezza. L’utente, inoltre, tramite il tasto “Esporta”, può memorizzare tali informazioni, esportandole in un file .xls.

7.3 Gestione dispositivi

7.3.1 App MySielteID

Sielte mette a disposizione degli utenti che hanno ottenuto la propria identità digitale con SielteID l'applicazione *MySielteID*, scaricabile gratuitamente da Google Play per dispositivi mobili Android, App Store per dispositivi Apple e Windows Store per dispositivi con sistema operativo Windows Phone 10 o Windows 10 (vedi i requisiti necessari al paragrafo 7.3.1.1).

L'applicazione consente di utilizzare l'accesso di Livello 2 SPID con un codice OTP a scadenza generato sul proprio dispositivo.

Prima di utilizzare l'applicazione, è necessario effettuare una fase di inizializzazione con la propria identità digitale. Questa fase prevede l'interazione tra l'applicazione e la sezione del proprio profilo SielteID, disponibile tramite l'indirizzo <https://profilo.sielteid.it> (paragrafo 7.3.3).

L'App, all'avvio, effettua una serie di verifiche, che risultano essere indispensabili per il suo funzionamento. Viene verificato, inizialmente, che la connessione ad Internet del dispositivo risulti attiva; in caso contrario, appare un messaggio di errore, indicante l'impossibilità di utilizzo ed avvio dell'app. Questa verifica avviene nel caso di inizializzazione e associazione dell'app con l'identità digitale dell'utente, quindi al suo primo utilizzo, nella pagina dei servizi preferiti (paragrafo 7.3.1.6), nel caso di cambio del codice di sblocco (paragrafo 7.3.1.7.1) e nel caso di richiesta di assistenza (paragrafo 7.3.1.8). Durante l'utilizzo successivo all'inizializzazione dell'app (paragrafo 7.3.1.9) e per acquisire il codice OTP (paragrafo 7.3.1.5) non è necessaria la connessione ad Internet. Ulteriore verifica richiesta dall'app è la sincronizzazione del dispositivo con l'ora corrente per far sì che il codice OTP generato risulti utilizzabile nell'intervallo di tempo indicato.

7.3.1.1 REQUISITI

- **Android** - Versione necessaria Android 4.4 e versioni successive
- **iOS** - 8.0 o versioni successive (ulteriori informazioni sono disponibili sulla pagina dedicata dello store Apple (<https://itunes.apple.com/it/app/mysielteid/>)).
- **Windows** - Windows Phone 10, o superiore, o Windows 10, o versione successive.

7.3.1.2 SCHERMATA INIZIALE

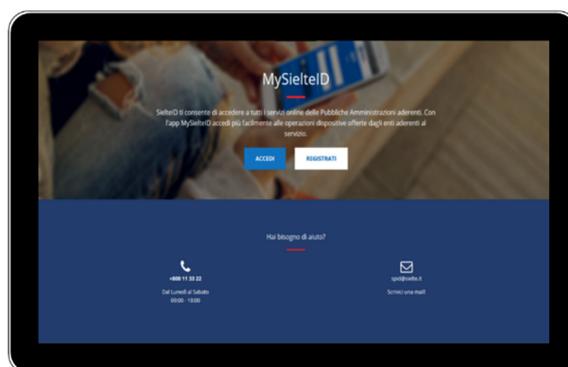
Al momento del primo utilizzo dell'applicazione, nella schermata iniziale, l'utente ha la possibilità di poter effettuare l'accesso al proprio profilo SielteID, cliccando sul tasto "Accedi", o, se non l'ha ancora fatto, effettuare la registrazione per ottenere la propria identità digitale, cliccando sul tasto "Registrati" (vedi capitolo 4.1):



Android



iOS

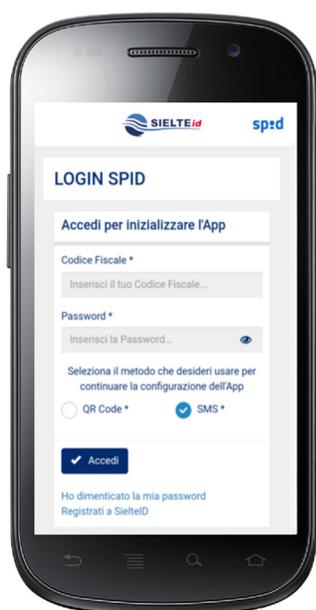


Windows Desktop

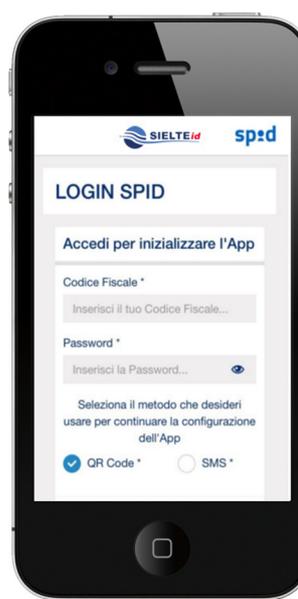
Figura 24 – Schermata iniziale di MySielteID

7.3.1.3 SCHERMATA DI AUTENTICAZIONE

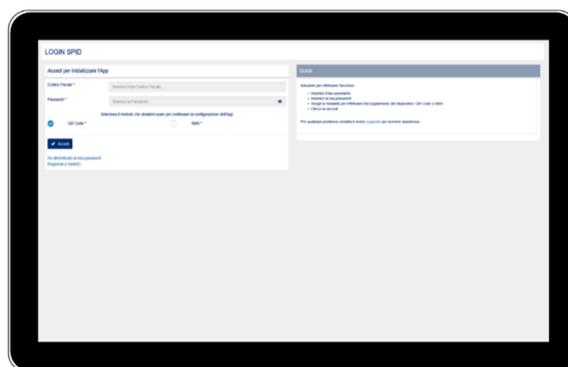
Cliccando su “Accedi”, l'utente viene indirizzato alla pagina di accesso, in cui gli viene richiesto di inserire le proprie credenziali SielteID.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 25 – Schermata di autenticazione di MySielteID

Qui ha, inoltre, la possibilità di poter scegliere quale modalità di associazione utilizzare se tramite *QRCode* (vedi paragrafo 7.3.1.3.1) o se tramite SMS (vedi paragrafo 7.3.1.3.2).

7.3.1.3.1 SCANNER DEL QR CODE

Se le credenziali vengono inserite correttamente e l'utente ha scelto la modalità *QRCode* per associare l'app alla propria identità digitale, gli viene richiesto di inquadrare, tramite la camera del proprio dispositivo, il codice *QRCode* generato, disponibile all'interno di "Aggiungi Dispositivo", presente all'interno della sezione "Gestione dei dispositivi", vedi paragrafo 7.3.3.



Figura 26 – Schermata per inquadrare il QRCode

7.3.1.3.2 VERIFICA OTP VIA SMS

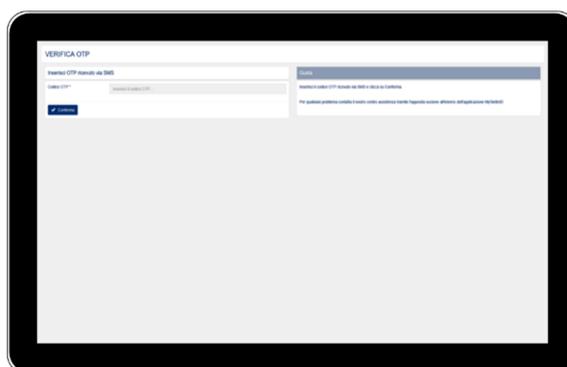
Se le credenziali vengono inserite correttamente e l'utente ha scelto la modalità SMS per associare l'app alla propria identità digitale, viene indirizzato alla pagina seguente, in cui deve inserire il codice OTP, ricevuto via SMS, al numero di cellulare inserito tra i dati della propria identità digitale.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 27 – Schermata di verifica del codice OTP ricevuto via SMS su MySielteID

7.3.1.4 INSERIMENTO DEL CODICE DI SICUREZZA

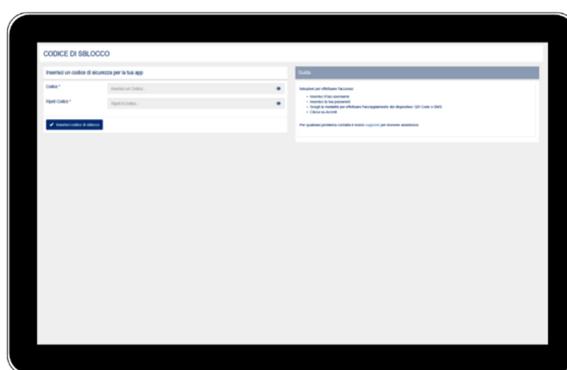
Conclusa la fase di verifica, viene richiesto all'utente l'inserimento di un codice segreto da utilizzare per proteggere l'applicazione, utile per potervi accedere nel corso di un secondo utilizzo.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 28 – Schermata di inserimento codice di sblocco di MySielteID

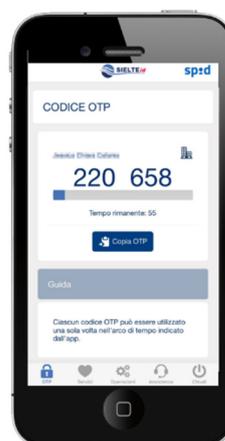
Configurato il codice, sui dispositivi con sistema operativo iOS e Android, che ne siano provvisti, viene chiesto all'utente, se abilitare o meno l'impronta digitale, utile per poter accedere all'app, senza il bisogno di inserire il codice di sblocco.

7.3.1.5 GENERAZIONE DEL CODICE OTP

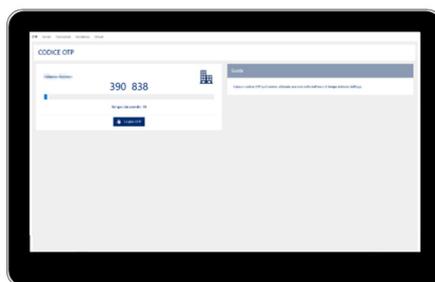
Successivamente, l'utente può accedere alla pagina di generazione del codice OTP, da utilizzare come secondo fattore, quando richiesta l'autenticazione di Livello 2 SPID. In alto a destra dell'OTP, è visibile l'icona, che indica quale account si è scelto di utilizzare e per il quale il codice sia valido.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 29 – Schermata di generazione codice OTP di MySielteID

7.3.1.6 LISTA DEI SERVIZI PREFERITI

Mediante il menu “Preferiti”, è possibile accedere ai servizi preferiti, scelti tramite la pagina di profilo di SPID. Cliccando su un servizio determinato, si apre la pagina web di riferimento.

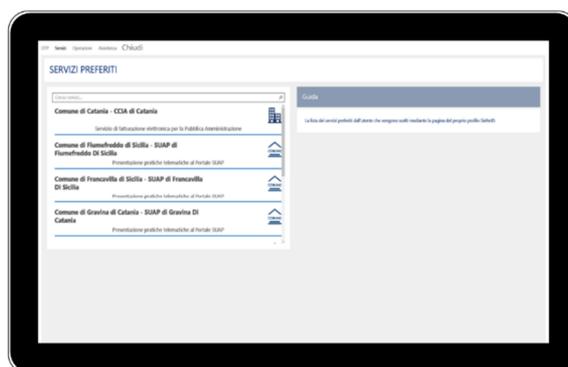
Come descritto nel paragrafo 7.1.1, l’utente può scegliere quali servizi aggiungere ai propri preferiti tramite la pagina web del proprio profilo SielteID.



Android



iOS

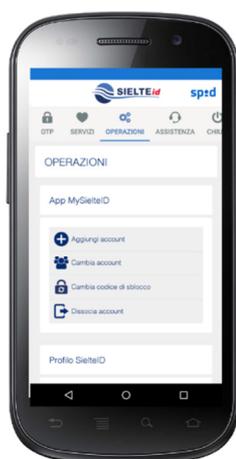


Windows Desktop

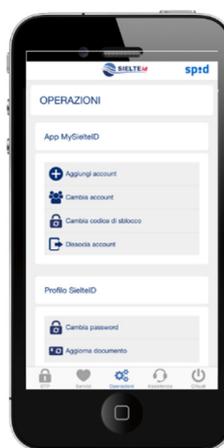
Figura 30 – Schermata dei servizi preferiti di MySielteID

7.3.1.7 OPERAZIONI

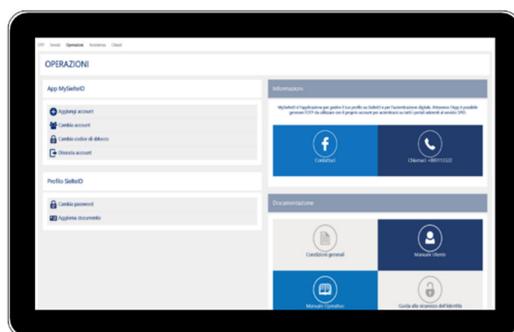
Tramite il menu “Operazioni”, è possibile accedere: alle funzionalità relative all’App, quali il cambio del codice di sicurezza (vedi paragrafo 7.3.1.7.1), attivazione/disattivazione dell’impronta digitale e disconnessione dell’account; alle funzionalità relative al proprio profilo SielteID, quali cambio della password e aggiornamento dei documenti e documentazione ufficiale. L’operazione “Disconnetti account” richiede di ripetere il processo di associazione del dispositivo alla propria identità digitale.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 31 – Schermata delle operazioni disponibili su MySielteID

7.3.1.7.1 CAMBIO DEL CODICE DI SBLOCCO

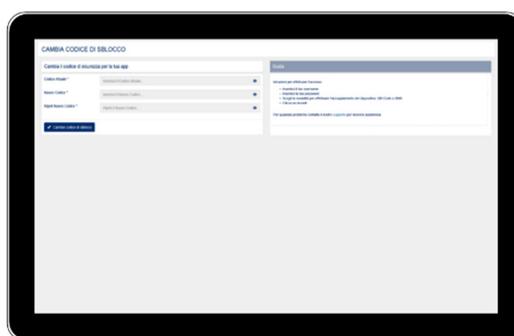
Cliccando su “Cambio codice di sblocco”, all’interno del menu “App MySielteID”, l’utente può effettuare l’operazione di modifica del codice di sicurezza, inserito in fase di inizializzazione, compilando i rispettivi campi con il codice vecchio e con quello nuovo.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 32 – Schermata di cambio codice di sblocco di MySielteID

7.3.1.7.2 CAMBIO PASSWORD

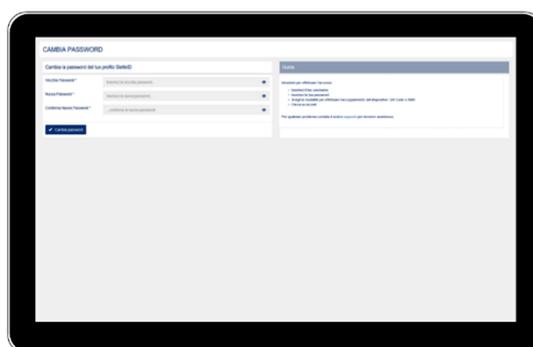
Cliccando su “Cambio password”, all’interno del menu “Profilo SielteID”, l’utente può effettuare l’operazione di cambio password, inserendo la vecchia password utilizzata e quella nuova.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 33 – Schermata di cambio password del profilo SielteID, da app MySielteID

7.3.1.7.3 AGGIORNA DOCUMENTO

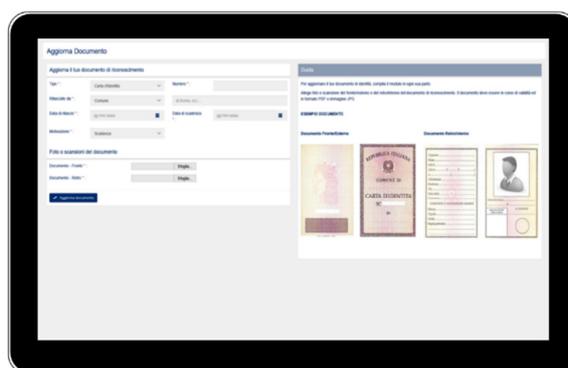
Cliccando su “Aggiorna documento”, all’interno del menu “Profilo SielteID”, l’utente può procedere con l’operazione di aggiornamento dei propri documenti, inserendo i dati richiesti e caricandone le scansioni.



Android



iOS



Windows Desktop

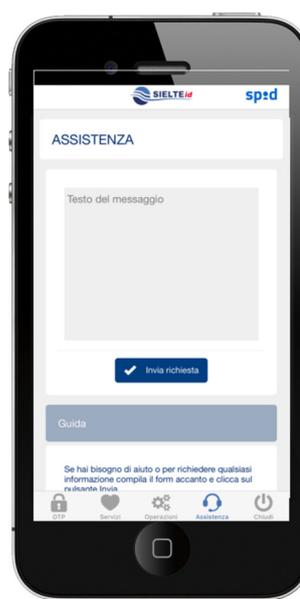
Figura 34 – Schermata di aggiornamento documenti all’interno dell’app MySielteID

7.3.1.8 ASSISTENZA

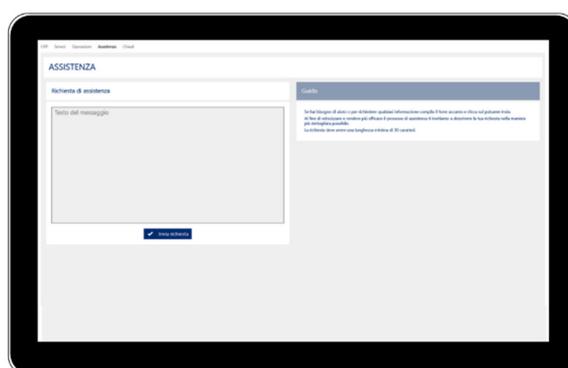
Cliccando su “Assistenza”, l’utente può inviare una richiesta di supporto all’assistenza dedicata di Sielte.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 35 – Schermata della richiesta di assistenza su MySielteID

7.3.1.9 ACCESSO PER NUOVO UTILIZZO DELL'APP MYSIELTEID

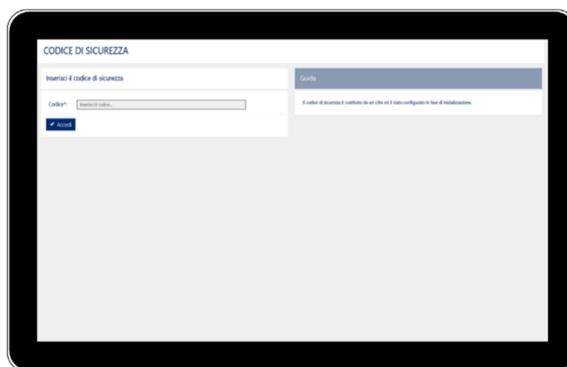
Conclusa la fase di attivazione dell'App, è possibile utilizzare nuovamente l'applicazione, effettuando nuovamente l'accesso, digitando il codice di sicurezza, inserito in fase di configurazione o, nel caso di attivazione, tramite impronta digitale.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 36 – Schermata di accesso all'app MySielteID, dopo la fase di inizializzazione

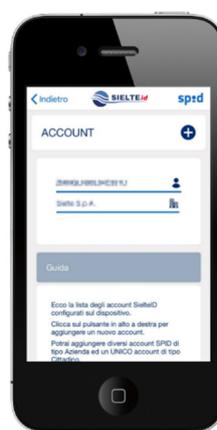
Qualora venisse effettuato l'accesso tramite un altro dispositivo, il token, cui è associato il dispositivo precedentemente attivato, viene disabilitato in automatico.

7.3.1.10 MULTIUTENZA

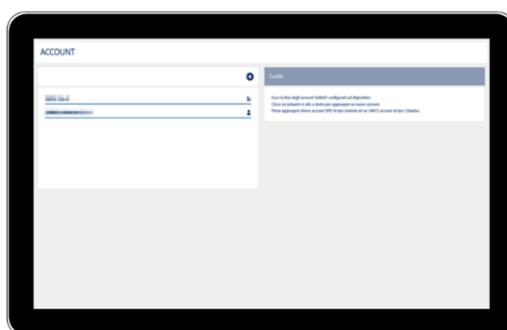
All'interno del menu operazioni, cliccando su "Cambia account", viene mostrata la lista degli account configurati su quel dispositivo; qualora ci sia più di un account configurato, la lista apparirà anche dopo che l'utente ha effettuato l'accesso, permettendogli di scegliere l'utenza da utilizzare.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 37 – Lista di account configurati nell'app MySielteID

Cliccando sul pulsante **+** l'utente può aggiungere ulteriori account; per aggiungere una nuova utenza dovrà eseguire nuovamente il processo di inizializzazione dell'app, senza bisogno di dover inserire il codice di sblocco, che sarà unico per tutti gli account.

7.3.2 Lista dispositivi

L'utente, accedendo alla pagina del profilo SielteID e cliccando su "Lista dispositivi", all'interno di "Gestione dispositivi", può in qualsiasi momento controllare i suoi dispositivi attivi e disabilitati e vedere la data e l'orario dell'ultimo utilizzo.

Questa operazione richiede un accesso di livello 2.

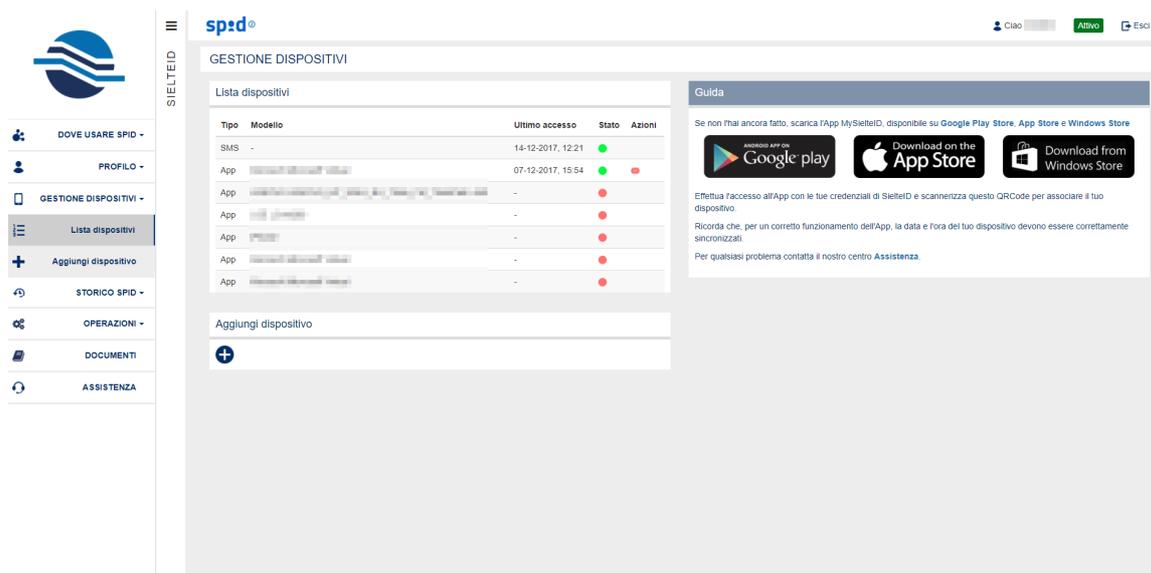


Figura 38 – Lista di riepilogo dei dispositivi associati all'utente

7.3.3 Aggiungi dispositivo

Cliccando su “Aggiungi dispositivo”, all’interno di “Gestione dispositivi”, se non ancora attive, viene richiesto di attivare le credenziali di livello 2, tramite OTP ricevuto via SMS.

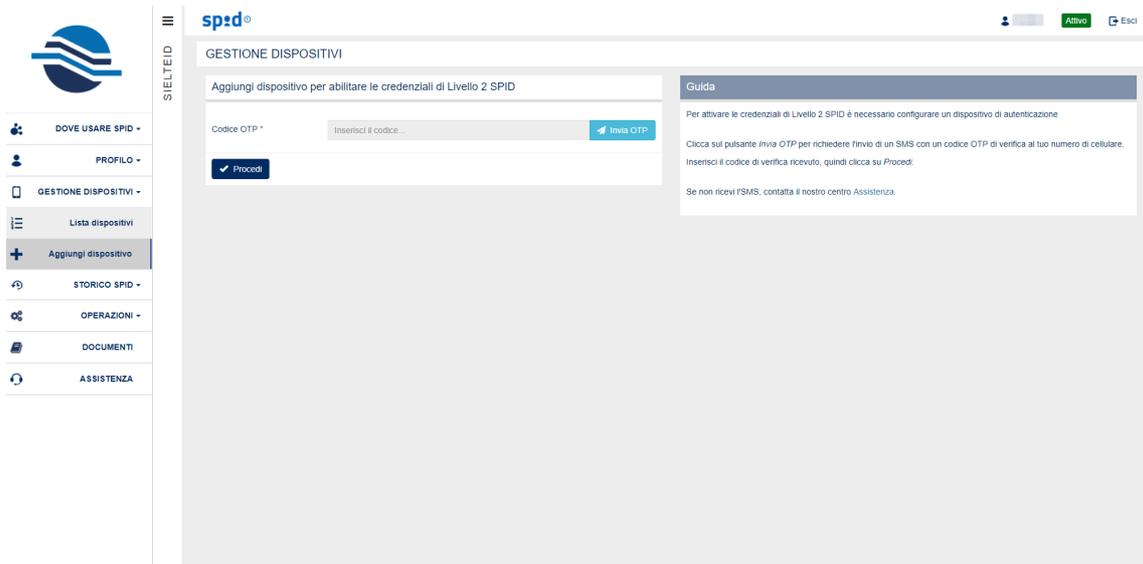


Figura 39 – Attivazione credenziali di livello 2

Successivamente, viene generato il *QRCode* da associare al dispositivo, come in Figura 40 – Interfaccia di generazione QRCode :

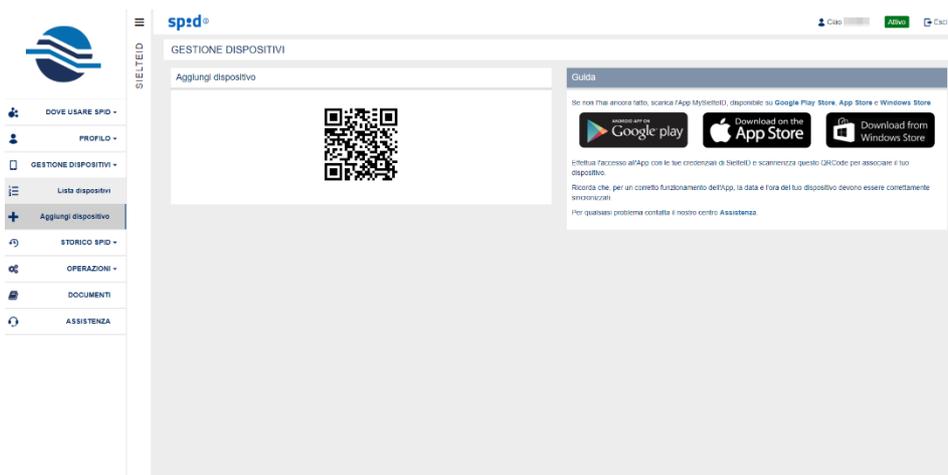


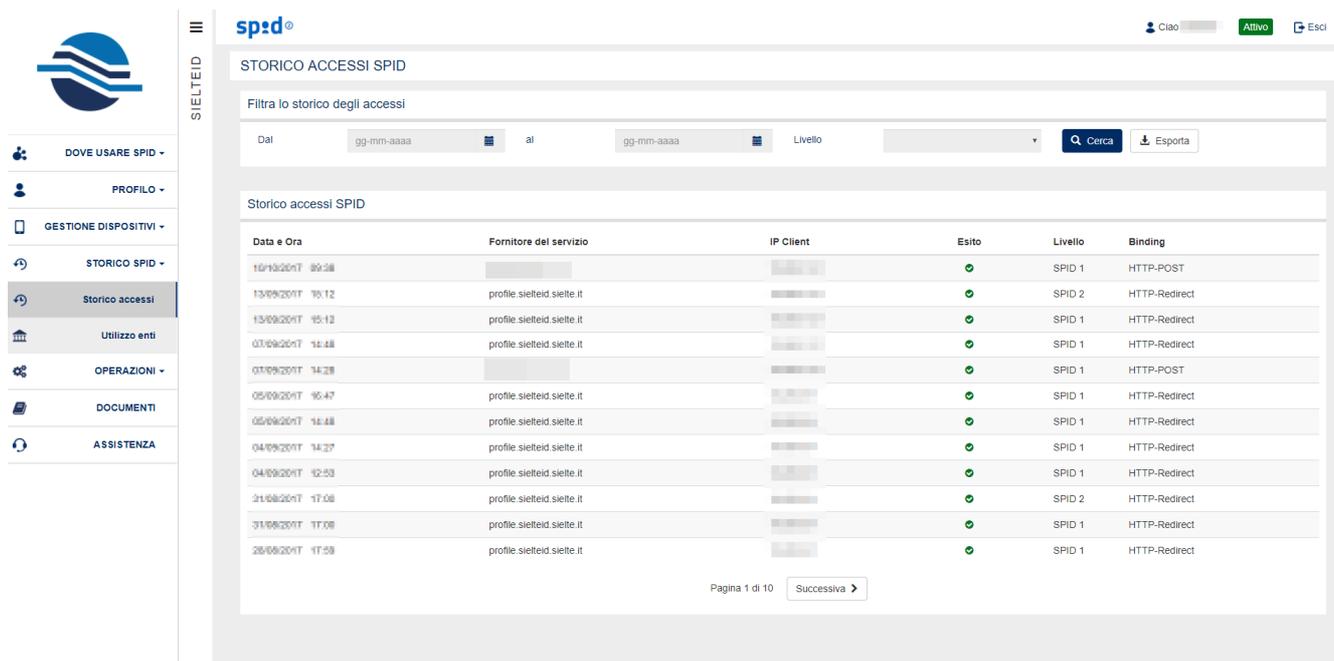
Figura 40 – Interfaccia di generazione QRCode

7.4 Storico SPID

7.4.1 Storico accessi

Cliccando su “Storico accessi”, all’interno della voce “Storico SPID”, l’utente può visualizzare l’elenco dello storico accessi effettuati tramite l’identità digitale SPID, filtrandoli mediante opportune opzioni tra le quali ad esempio, l’intervallo di tempo desiderato ed il livello di accesso (se di tipo 1 o 2).

Questa operazione richiede un’autenticazione di livello 2, come spiegato successivamente al capitolo 8.



Data e Ora	Fornitore del servizio	IP Client	Esito	Livello	Binding
10/10/2017 09:28			✓	SPID 1	HTTP-POST
13/10/2017 10:12	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 2	HTTP-Redirect
13/10/2017 15:12	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
03/10/2017 14:48	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
03/10/2017 14:28			✓	SPID 1	HTTP-POST
05/10/2017 15:47	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
05/10/2017 14:48	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
04/10/2017 14:27	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
04/10/2017 12:53	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
21/08/2017 17:06	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 2	HTTP-Redirect
31/08/2017 17:08	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
28/08/2017 17:28	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect

Figura 41 – Interfaccia dello storico accessi

Nell'elenco presente all'interno della figura 41, sono riportate le informazioni riguardanti la data e l'ora di accesso, il fornitore del servizio con cui è stato effettuato l'accesso, l'indirizzo IP del dispositivo dell'utente, l'esito dell'accesso, il livello di sicurezza utilizzato ed il Binding.

Passando il puntatore del mouse sopra l'icona dell'esito, appare la relativa descrizione.

L'utente, inoltre, può esportare i dati di tali informazioni filtrate, così da poterle memorizzare.

7.4.2 Utilizzo enti

Cliccando su "Utilizzo enti", all'interno della voce "Storico SPID", l'utente può visualizzare l'elenco dello storico accessi corrente, effettuati tramite l'identità digitale SPID, organizzato per enti, aggiornato tramite statistiche e filtrati tramite opportune opzioni, tra le quali ad esempio, l'intervallo di tempo desiderato ed il livello di accesso (se di tipo 1 o 2).

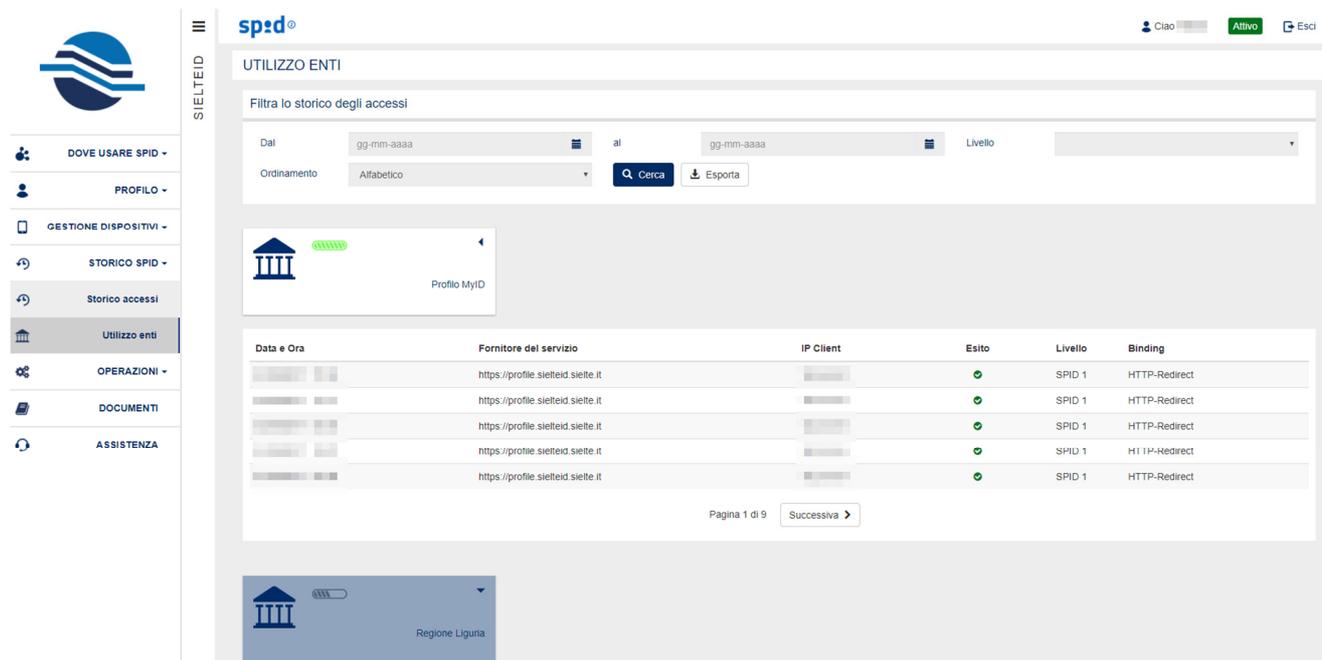


Figura 42 – Interfaccia dello storico utilizzo enti

Nell'elenco presente in figura 42 sono riportate le informazioni riguardanti la data e l'ora di accesso, il fornitore del servizio, cui è stato effettuato l'accesso, l'indirizzo IP del dispositivo dell'utente, l'esito dell'accesso, il livello di sicurezza utilizzato ed il Binding.

L'utente, inoltre, può esportare i dati di tali informazioni filtrate, così da poterle memorizzare.

Questa operazione richiede un'autenticazione di livello 2, vedi capitolo 8.

7.5 Operazioni

All'interno dell'area personale è possibile accedere alla pagina "Operazioni" per la gestione delle credenziali dell'identità digitali, dove è possibile:

- Modificare la password di accesso (prima della data di scadenza).
- Modificare il numero di cellulare.
- Modificare l'indirizzo mail.
- Aggiornare i propri documenti.
- Richiedere la sospensione dell'identità digitale.
- Richiedere la revoca dell'identità digitale.

Tali operazioni richiedono un accesso di livello 2, vedi capitolo 8.

7.5.1 Cambia password

Per effettuare il cambio password, l'utente accede alla sezione "Cambia Password", all'interno di "Operazioni", ed inserisce nei campi dedicati (vedi Figura 43 – Interfaccia di cambio password) la vecchia password, la nuova password e la conferma della nuova password per verificarne il corretto inserimento. La nuova password dovrà rispettare i criteri di sicurezza descritti nella guida a fianco. Quando l'utente conferma la modifica cliccando su "Cambia password", il sistema verifica la validità delle informazioni inserite e, in caso di verifica positiva, ne notifica l'esito.

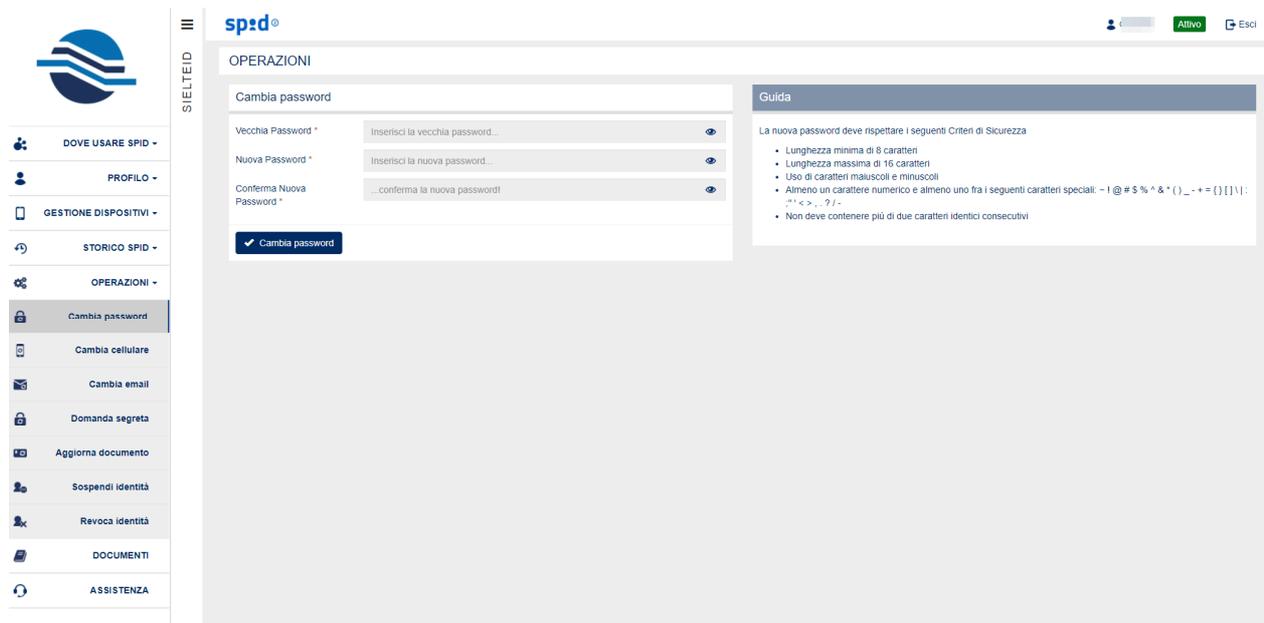
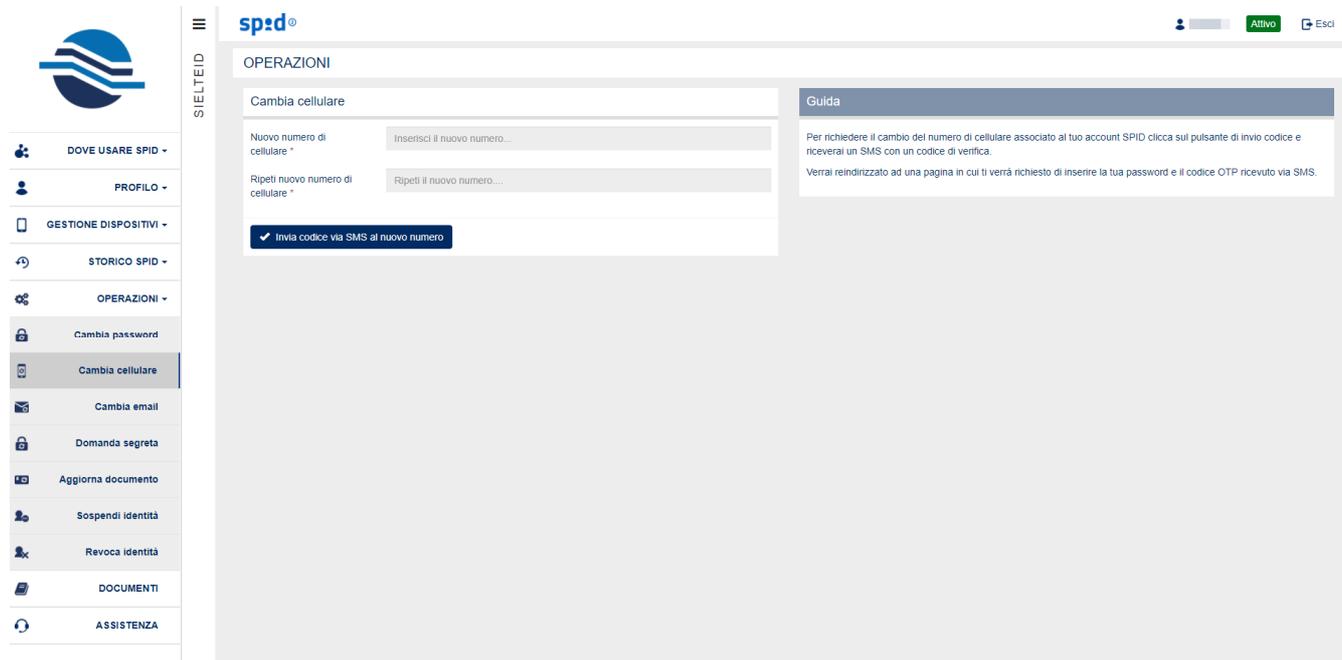


Figura 43 – Interfaccia di cambio password

Inoltre la password ha una scadenza; l'utente viene avvisato preventivamente di ciò ed ha la possibilità di rinnovarla direttamente dalla propria area personale. Nel caso di scadenza della password questa non potrà più essere utilizzata e quindi l'utente dovrà eseguire il rilascio di nuove credenziali.

7.5.2 Cambia cellulare

Per effettuare il cambio del numero di telefono è disponibile la funzione “Cambia cellulare”, all’interno dell’area riservata. Per effettuare la sostituzione del numero di telefono è necessario eseguire la procedura di verifica del nuovo numero.



The screenshot shows the SPID user interface. On the left is a vertical navigation menu with the SIELTEID logo at the top and various options: DOVE USARE SPID, PROFILO, GESTIONE DISPOSITIVI, STORICO SPID, OPERAZIONI (highlighted), Cambia password, Cambia cellulare (highlighted), Cambia email, Domanda segreta, Aggiorna documento, Sospendi identità, Revoca identità, DOCUMENTI, and ASSISTENZA. The main content area is titled 'OPERAZIONI' and contains a 'Cambia cellulare' form. The form has two input fields: 'Nuovo numero di cellulare *' with a placeholder 'Inserisci il nuovo numero...' and 'Ripeti nuovo numero di cellulare *' with a placeholder 'Ripeti il nuovo numero...'. Below the fields is a blue button with a checkmark icon and the text 'Invia codice via SMS al nuovo numero'. To the right of the form is a 'Guida' (Help) box with the following text: 'Per richiedere il cambio del numero di cellulare associato al tuo account SPID clicca sul pulsante di invio codice e riceverai un SMS con un codice di verifica. Verrai reindirizzato ad una pagina in cui ti verrà richiesto di inserire la tua password e il codice OTP ricevuto via SMS.' In the top right corner of the interface, there are icons for a user profile, a green 'Attivo' status indicator, and an 'Esci' (Logout) button.

Figura 44 – Interfaccia di cambio numero di cellulare

7.5.3 Cambio email

Per effettuare la modifica dell'indirizzo di posta elettronica, l'utente accede alla sezione "Cambia email" ed inserisce nei campi dedicati (vedi Figura 45 – Interfaccia di cambio indirizzo email) il nuovo indirizzo. Quando l'utente conferma la modifica cliccando su "Invia mail di conferma", il sistema invia una mail con tale richiesta di modifica al nuovo indirizzo di posta elettronica dell'utente contenente un link di conferma.

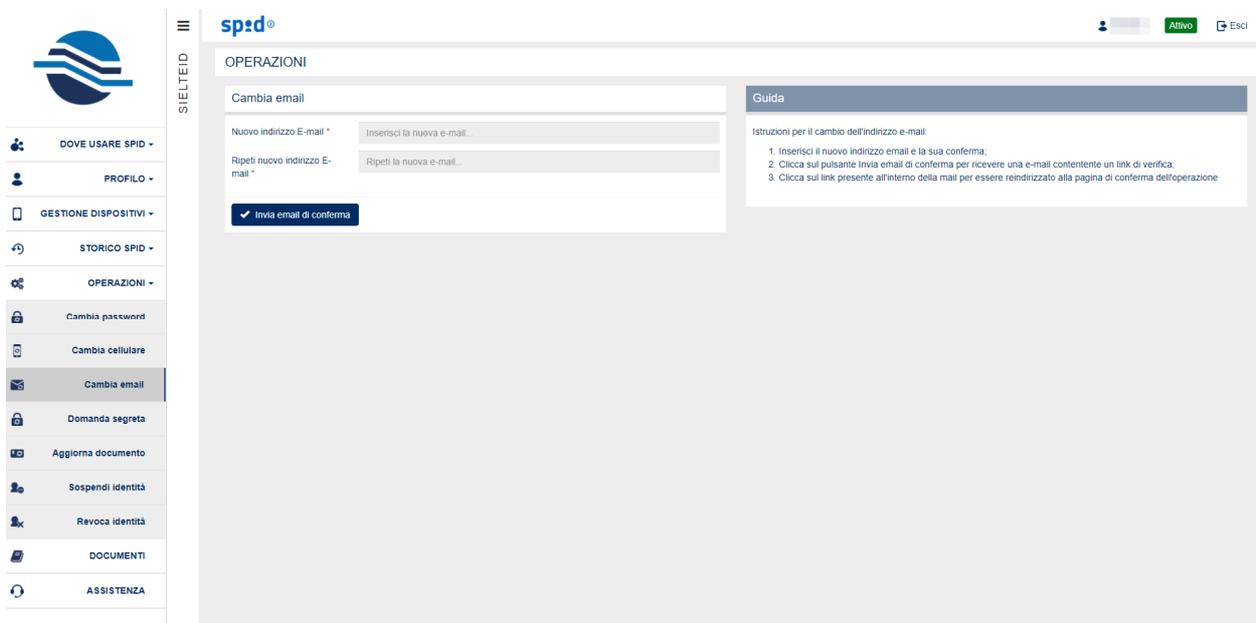


Figura 45 – Interfaccia di cambio indirizzo email

7.5.4 Domanda segreta

Alla voce di menu “Domanda Segreta” presente sul proprio profilo, all’interno di Operazioni, l’utente ha la possibilità di modificare la domanda segreta precedentemente impostata.

Per modificarla, basta cliccare sul menu a tendina che appare, scegliere una domanda dalla lista di quelle disponibili, inserire la risposta e confermarla.

A questo punto, cliccando su Salva, viene impostata correttamente una nuova domanda segreta.

È importante per l’utente memorizzare con cura la risposta alla domanda segreta, perché è necessaria per recuperare le credenziali SPID in caso di smarrimento.

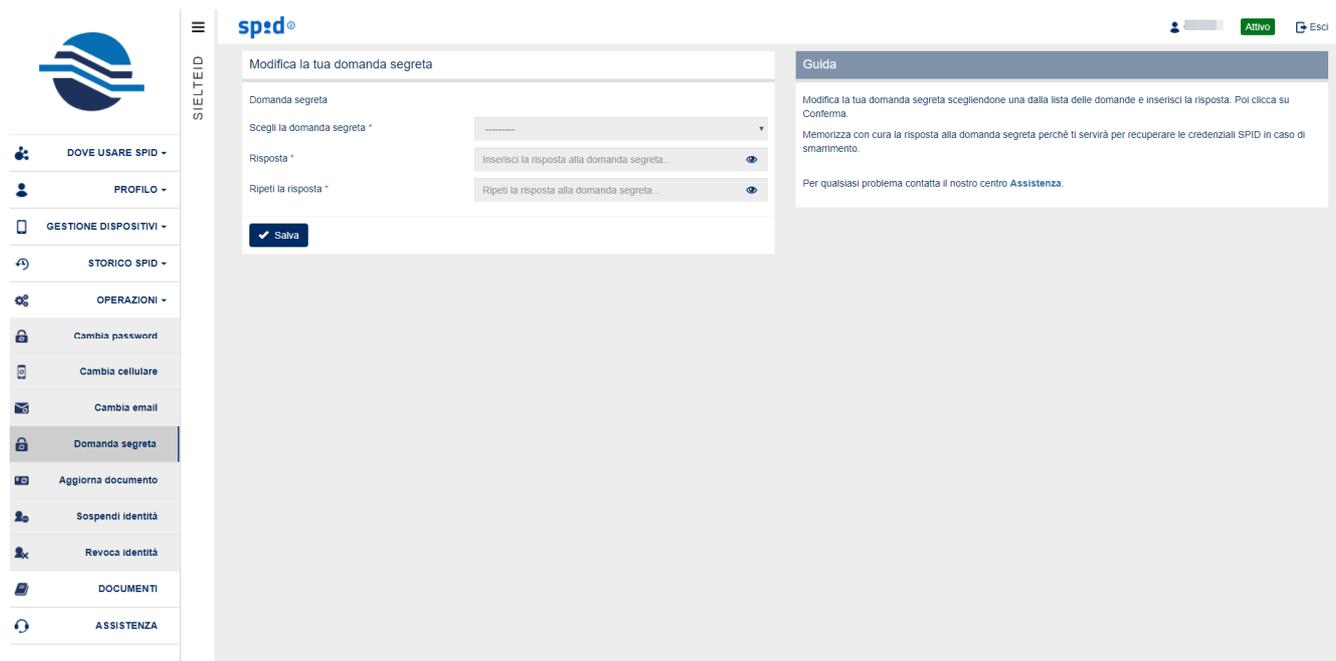


Figura 46 – Interfaccia di modifica domanda segreta

7.5.5 *Aggiorna documento*

Per effettuare l'aggiornamento del proprio documento di riconoscimento scaduto, è possibile accedere alla voce di menu "Aggiorna Documento" presente sul proprio profilo.

Viene richiesto l'inserimento dei dati associati al nuovo documento di identità e viene richiesto di allegare foto o scansione del fronte e del retro del documento di riconoscimento. Il documento deve essere in corso di validità ed in formato PDF o immagine JPG.

Successivamente, viene effettuata la validazione da parte del personale SielteID e, laddove i documenti siano in corso di validità, vengono approvati.

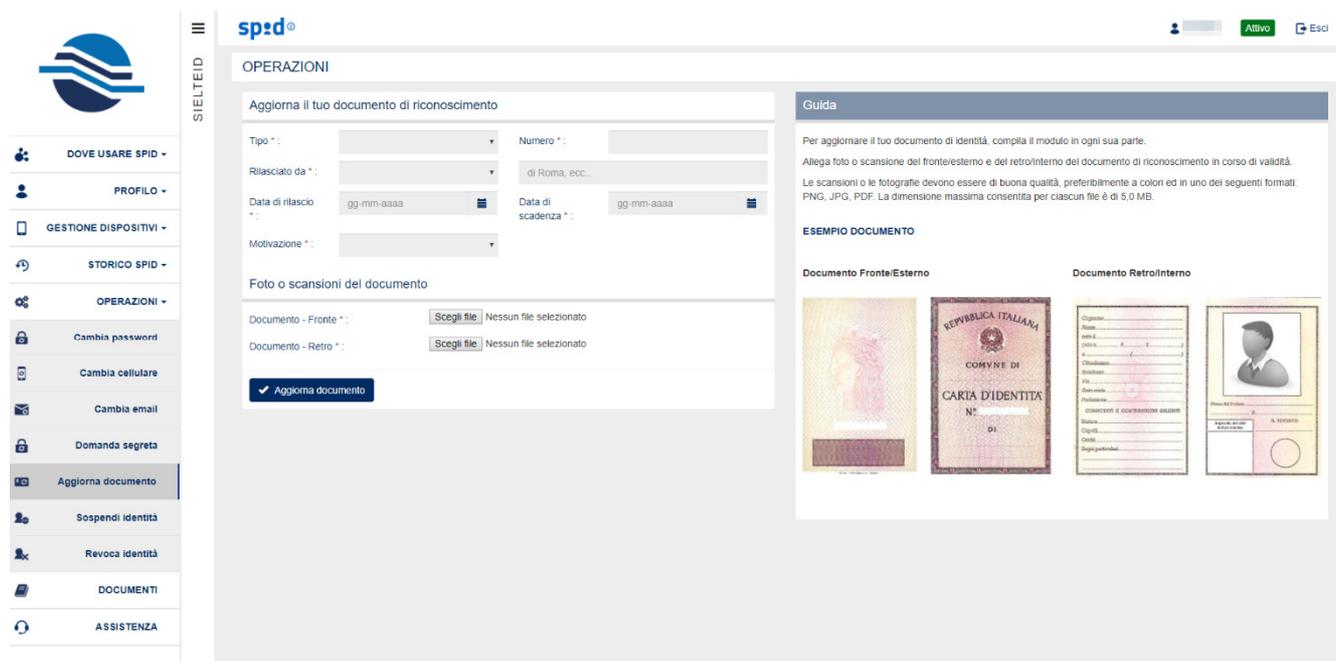


Figura 47 – Interfaccia di aggiornamento documento

7.5.6 *Sospensione e Revoca*

Il cittadino può sospendere la propria identità digitale, per un determinato periodo definito da lui stesso, o richiederne la Revoca definitiva.

Per effettuare l'operazione di "Sospensione" l'utente:

- Sceglie dal menu l'operazione "**Sospendi Identità**".
- Inserisce la data fino a cui si desidera sospendere il proprio account SPID.
- Inserisce la propria "Password".
- Inserisce il "Codice segreto di Sospensione" ricevuto in fase di attivazione delle credenziali.
- Inserisce la motivazione della richiesta della sospensione (furto, smarrimento, sospetto uso abusivo o altro).
- Per conferma, clicca su "Sospendi Identità".

Quando l'utente conferma la richiesta di sospensione, il sistema verifica la validità delle informazioni inserite e, in caso positivo, presenta un messaggio di conferma della sospensione dell'identità digitale. Automaticamente anche le credenziali associate verranno aggiornate in modalità "sospese" e all'utente viene notificata la corretta sospensione e l'eventuale codice da utilizzare per rimuovere la sospensione.

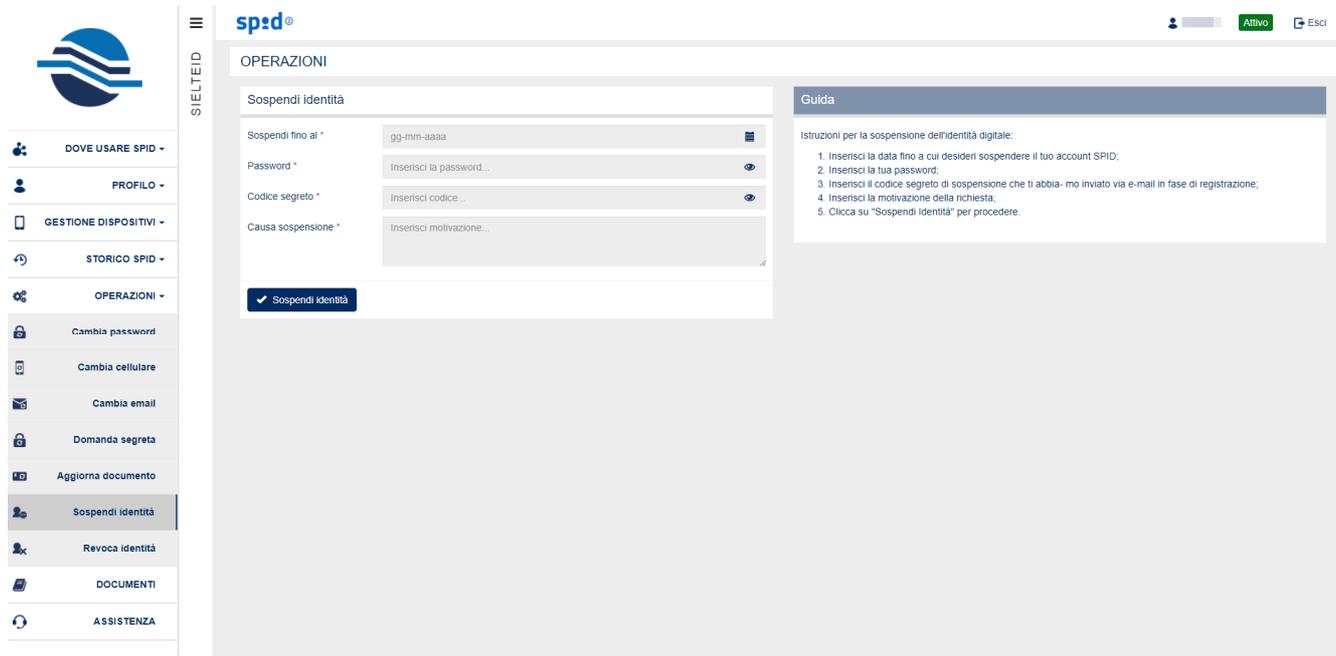


Figura 48 – Interfaccia di sospensione dell'identità digitale

La richiesta di sospensione può essere annullata utilizzando lo stesso servizio disponibile sul sito web.

Per effettuare la richiesta di sblocco sospensione l'utente deve:

- inserire il proprio codice personale identificativo;
- scegliere dal menu a tendina l'operazione "Sblocco Sospensione Identità Digitale";
- inserire il codice di sblocco ricevuto durante l'operazione di sospensione;
- inserire la motivazione della richiesta di sospensione.

Quando l'utente conferma l'operazione, il sistema verifica la validità delle informazioni inserite e, in caso positivo, presenta un messaggio di conferma dello sblocco sospensione dell'identità digitale.

La Revoca dell'identità digitale può essere richiesta dall'utente solo per l'identità digitale che è già stata precedentemente sospesa. Per effettuare la richiesta di *“Revoca dell'Identità Digitale”* l'utente:

- Sceglie dal menu l'operazione **“Revoca Identità”**.
- Allega copia del proprio documento di riconoscimento valido; nel caso di Furto o Smarrimento, allega copia per immagine della denuncia di smarrimento/furto.
- Inserisce il codice segreto di revoca, inviato via mail in fase di attivazione delle credenziali.
- Inserisce la motivazione della richiesta di revoca (Furto, Smarrimento, Sospetto Uso Abusivo, Altro).
- Clicca per conferma su **“Invio richiesta di Revoca”**.

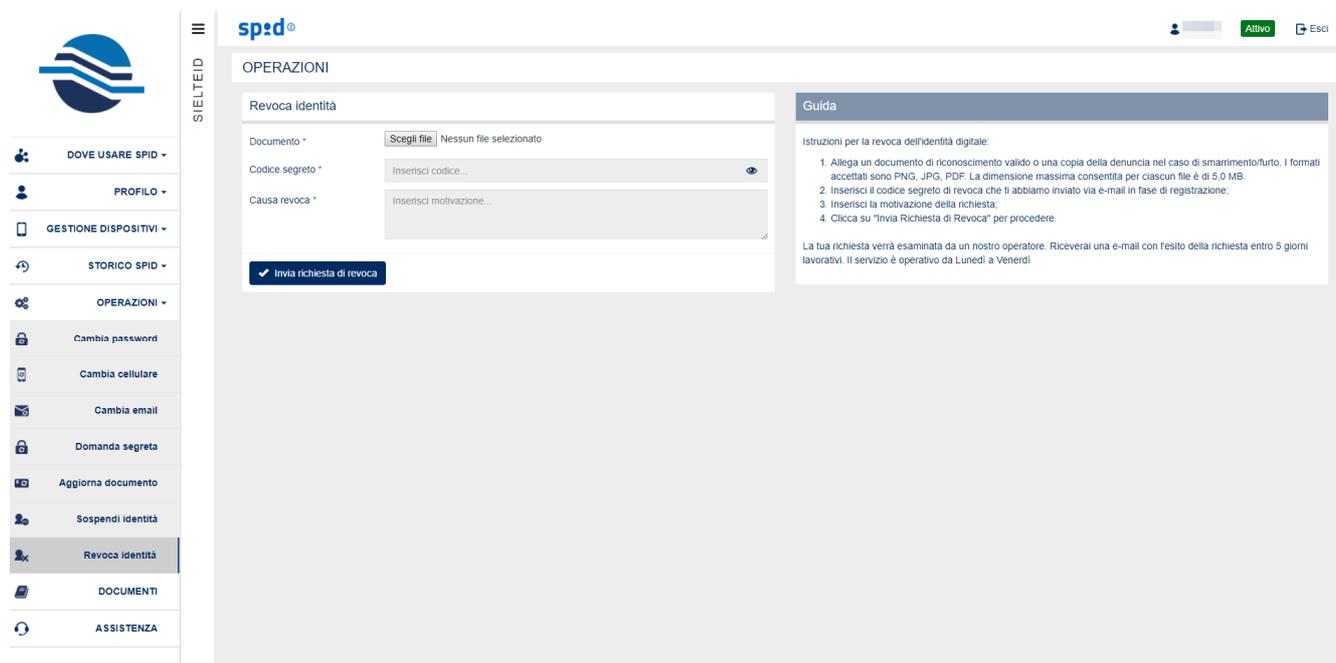


Figura 49 – Interfaccia di revoca dell'identità digitale

Il personale addetto di Sielte, che riceve le richieste di revoca, provvede a verificare tutta la documentazione ricevuta e l'eventuale validità della denuncia consegnata (solo nel caso di Furto e/o Smarrimento). Nel caso ci siano dei dati errati o la documentazione non sia valida, allora l'operatore provvede a contattare il cittadino al fine di individuare e correggere il problema.

Invece, nel caso in cui tutta la documentazione fornita per la revoca dell'identità digitale sia corretta, all'utente appare un messaggio di conferma di avvenuta revoca dell'identità digitale.

7.6 Documenti

Cliccando su "Documenti", dalla barra laterale, l'utente può accedere alla documentazione ufficiale di SielteID.

I documenti consultabili sono: "Condizioni generali", "Manuale Utente", "Manuale Operativo", "Guida alla sicurezza dell'identità" e "Carta dei servizi".

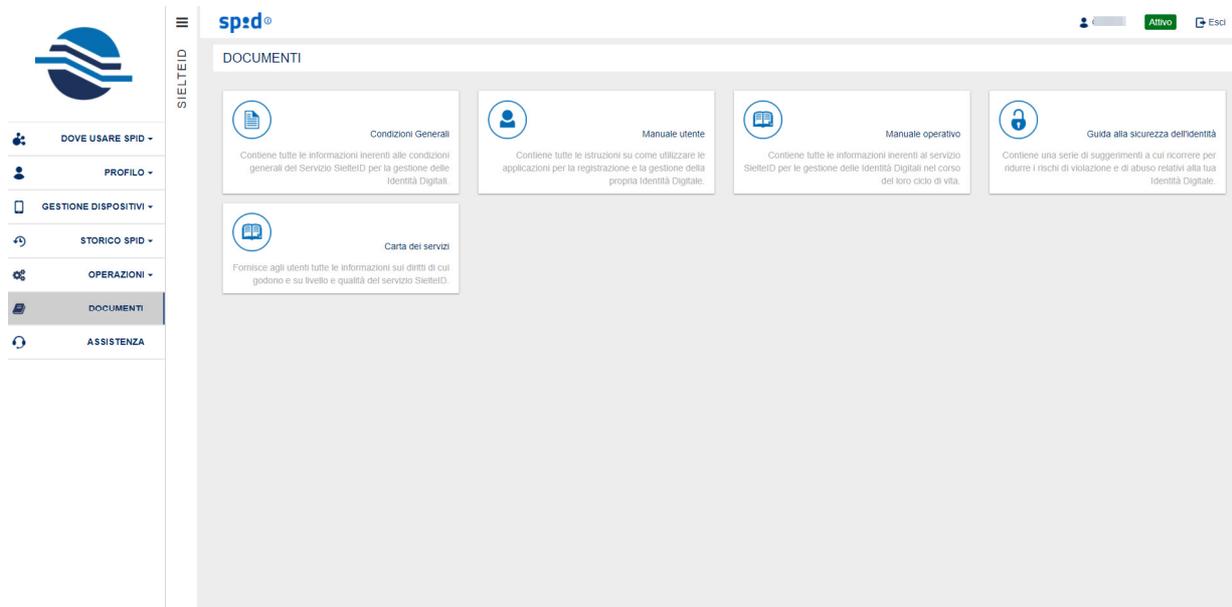


Figura 50 – Interfaccia con documentazione consultabile

7.7 Assistenza

Infine, cliccando su “Assistenza”, dalla barra laterale, l’utente può richiedere supporto per qualsiasi informazione grazie ad un Help Desk Sielte dedicato. Si può inviare anche un messaggio alla casella di posta spid@sielte.it per ottenere informazioni legate all’uso e al funzionamento dell’identità digitale.

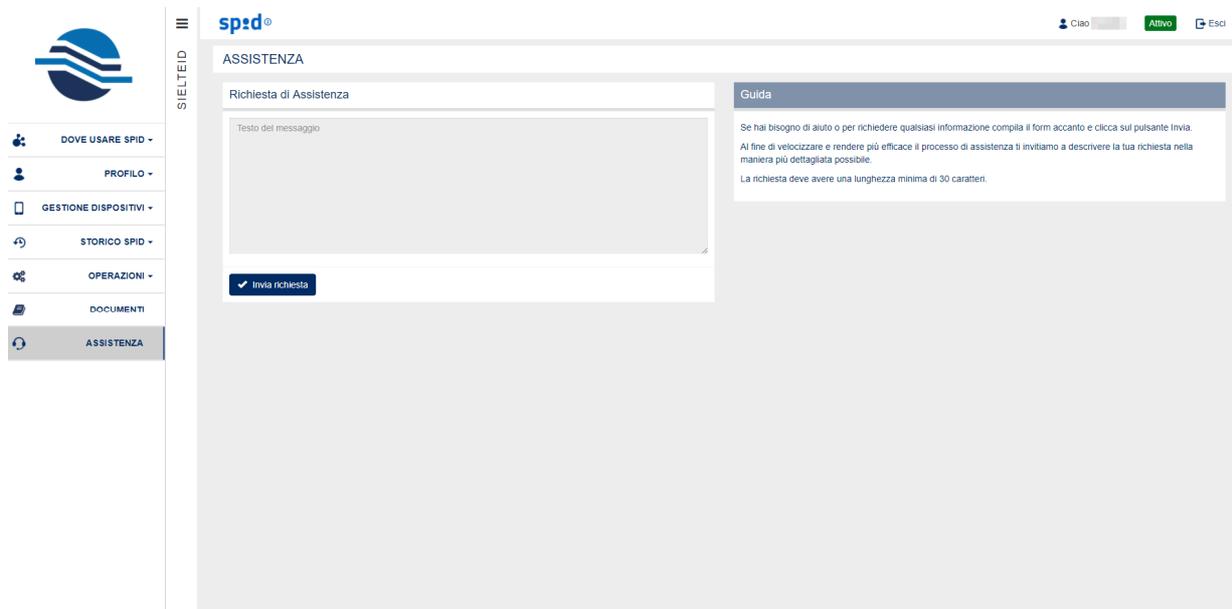


Figura 51 – Interfaccia di richiesta di assistenza

8 Autenticazione di livello 2

L'utente per accedere a determinati servizi della SPID della Pubblica Amministrazione ed ad alcune operazioni del proprio profilo SielteID, necessita di un'autenticazione di livello 2; inserendo nome utente e password ed un codice OTP.

Dalla pagina del proprio profilo SielteID, gli verrà richiesto l'accesso di Livello 2 come in Figura 52 – Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2).

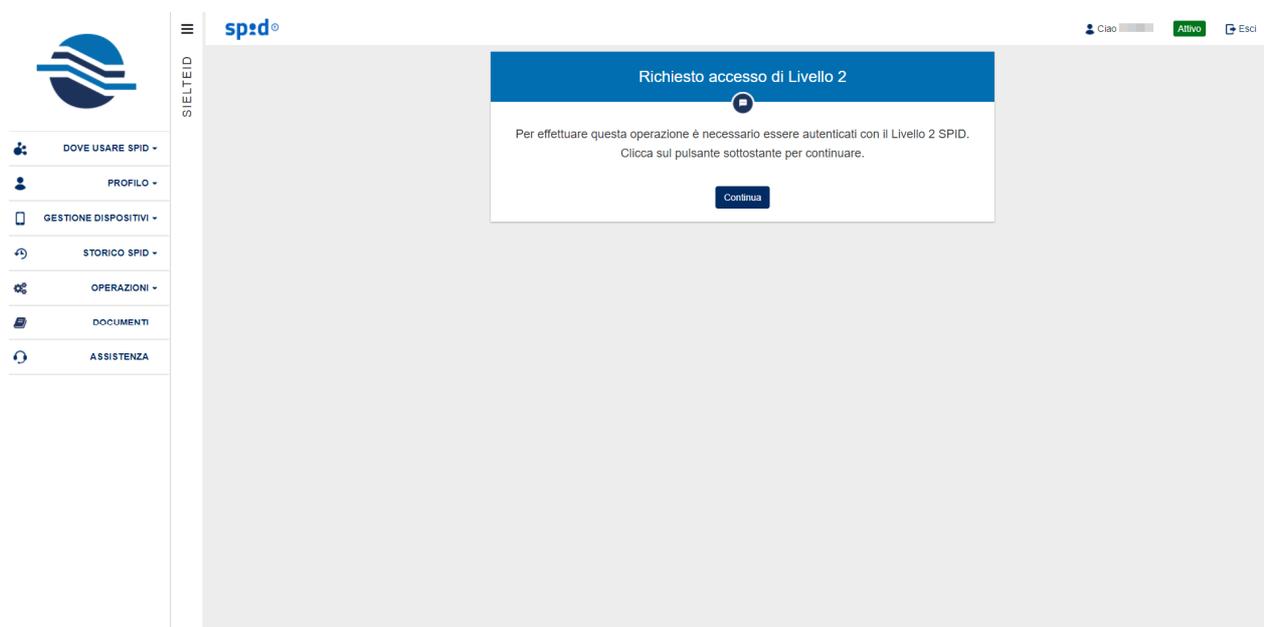


Figura 52 – Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2

Gli utenti che hanno attivato l'applicazione *MySielteID*, ad ogni utilizzo che richieda di inserire le proprie credenziali SPID di Livello 2, possono utilizzare l'applicazione per generare il codice OTP o, nel caso di operazioni del profilo SielteID (vedi capitolo 7.5) e qualora non avessero a disposizione un dispositivo su cui configurare l'applicazione, riceverlo via SMS tramite la voce "Richiedi OTP via sms". Altrimenti, possono accedere alle procedure di recupero, cliccando su "Ho perso il cellulare" o "Ho perso mail e cellulare", vedi capitolo 9.

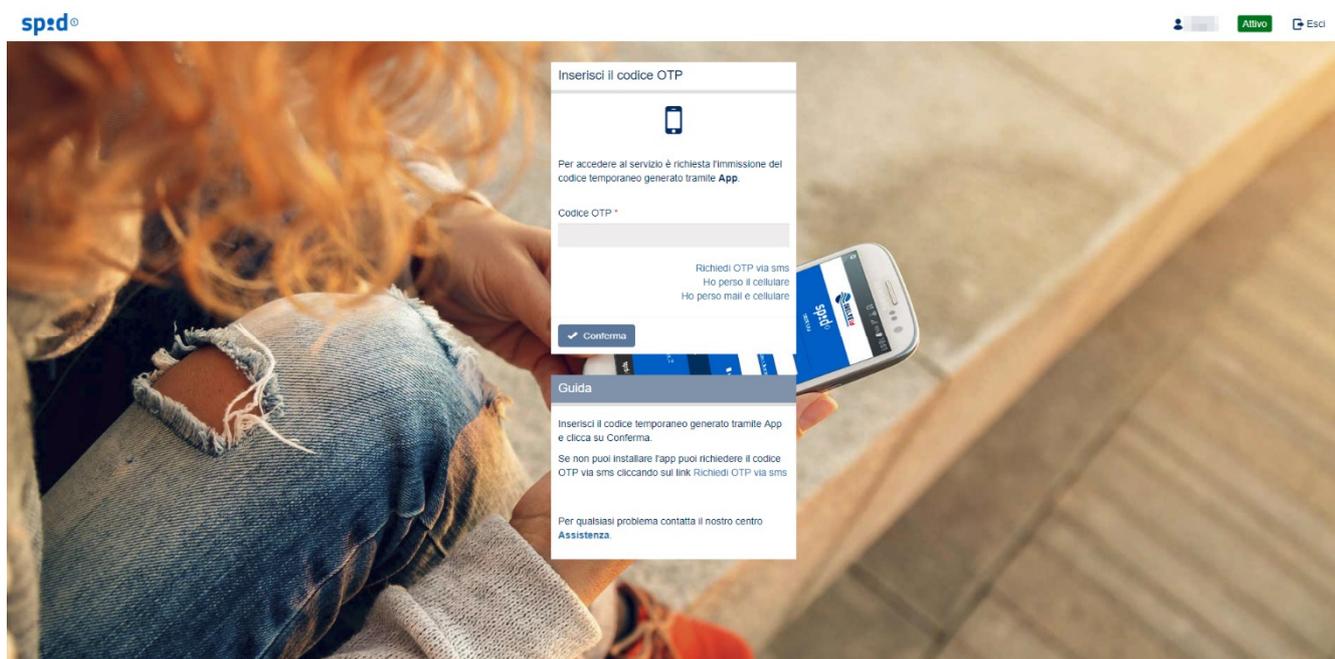


Figura 53 – Interfaccia di richiesta inserimento codice OTP

L'utente può verificare lo stato del proprio livello di autenticazione dall'icona SPID posta nella barra in alto a sinistra.



Figura 54 – Visualizzazione del livello di autenticazione

Dai servizi SPID verrà avvisato di autenticarsi con il Livello 2 e di attivare le credenziali, qualora non fossero ancora attive, come in Figura 55 – Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2 servizi SPID.

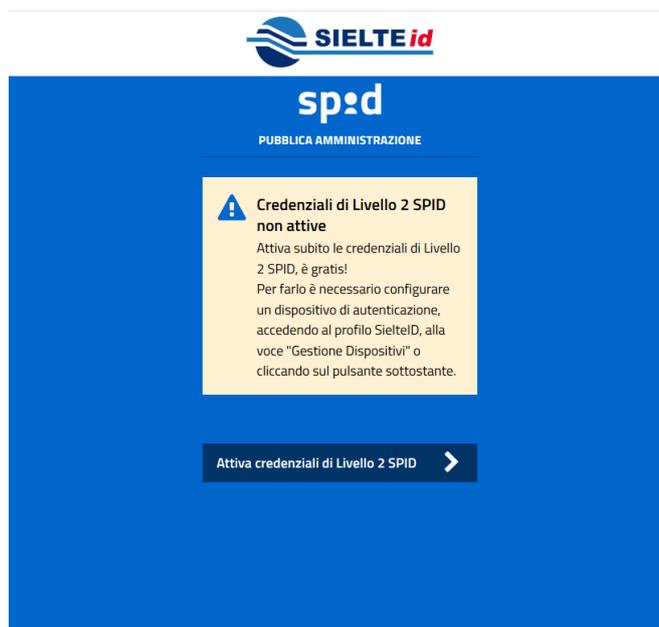
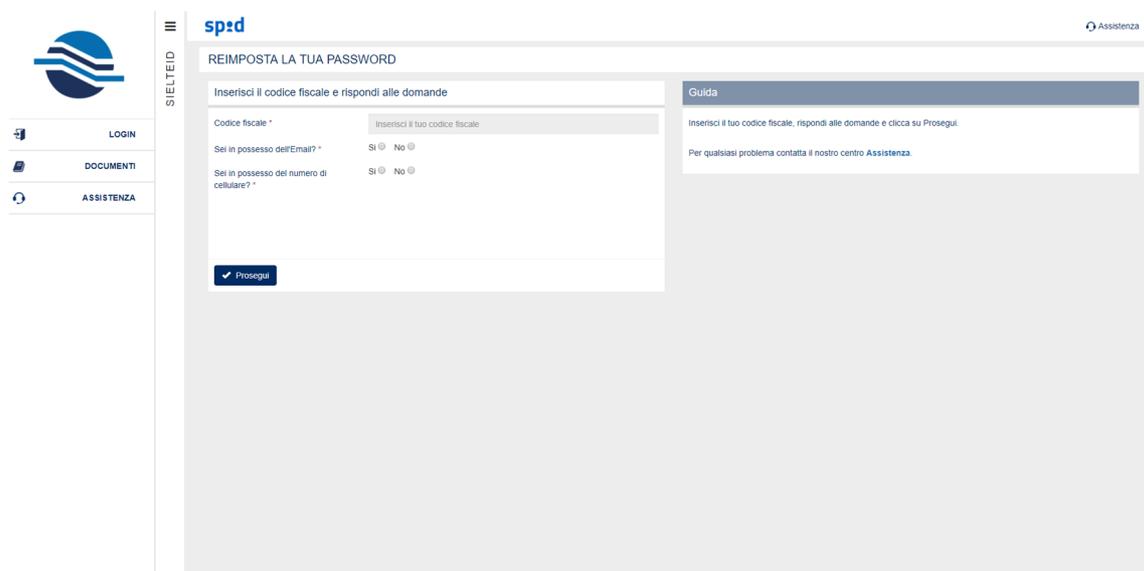


Figura 55 – Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2 servizi SPID

9 Recupero delle credenziali

Nel caso in cui l'utente non sia più in possesso della propria password di accesso, può procedere ad effettuarne il cambio, inserendone una nuova, seguendo una serie di passaggi, in base agli elementi di cui è ancora in possesso..



The screenshot shows the 'REIMPOSTA LA TUA PASSWORD' (Reset your password) page on the spod website. The page is titled 'REIMPOSTA LA TUA PASSWORD' and has a sub-header 'Inserisci il codice fiscale e rispondi alle domande'. It contains a form with the following fields and options:

- Codice fiscale ***: A text input field with a placeholder 'Inserisci il tuo codice fiscale'.
- Sei in possesso dell'Email? ***: Radio buttons for 'Sì' and 'No'.
- Sei in possesso del numero di cellulare? ***: Radio buttons for 'Sì' and 'No'.

At the bottom of the form is a 'Prosegui' button with a checkmark icon. To the right of the form is a 'Guida' (Help) section with the text: 'Inserisci il tuo codice fiscale, rispondi alle domande e clicca su Prosegui. Per qualsiasi problema contatta il nostro centro Assistenza.' The page also features a navigation menu on the left with 'LOGIN', 'DOCUMENTI', and 'ASSISTENZA' options, and an 'Assistenza' link in the top right corner.

Figura 56 – Interfaccia di recupero password

Nel caso in cui sia ancora in possesso dell'indirizzo email e del numero di cellulare, inseriti in fase di registrazione, riceverà su quell'indirizzo e su quel numero un codice OTP da inserire per poter procedere con la richiesta.

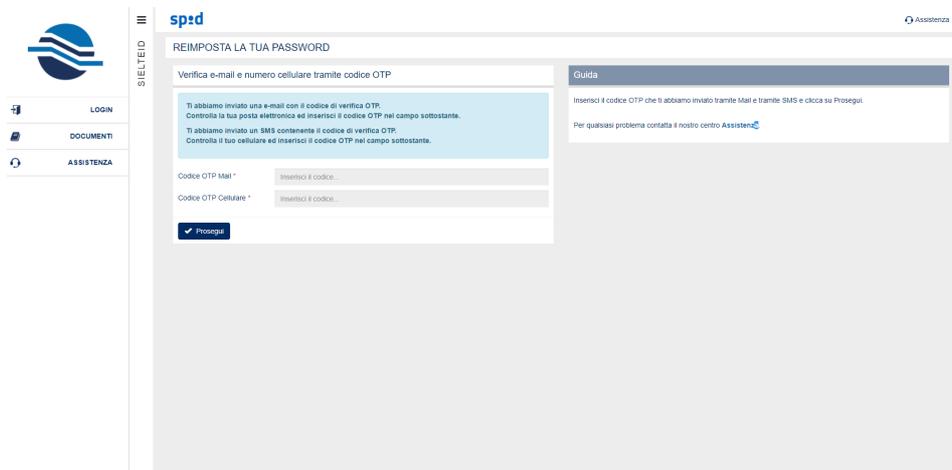


Figura 57 – Interfaccia di recupero password, in possesso di email e numero di cellulare

A questo punto, verificati i due codici OTP, l'utente potrà procedere con il cambio password.

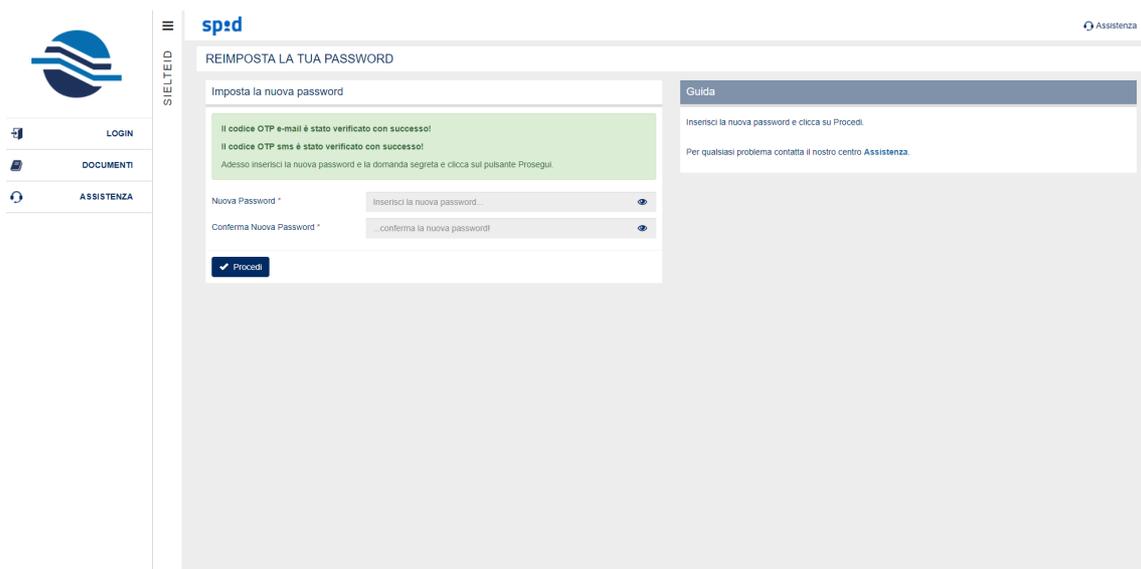


Figura 58 – Interfaccia di cambio password

Nel caso in cui l'utente sia ancora in possesso dell'indirizzo email, ma non del numero di cellulare, inseriti entrambi in fase di registrazione, gli verrà chiesto di rispondere a tre domande personali, o, nel caso in cui l'abbia impostata precedentemente, alla domanda segreta.

Se la verifica andrà a buon fine, riceverà un codice OTP via email.

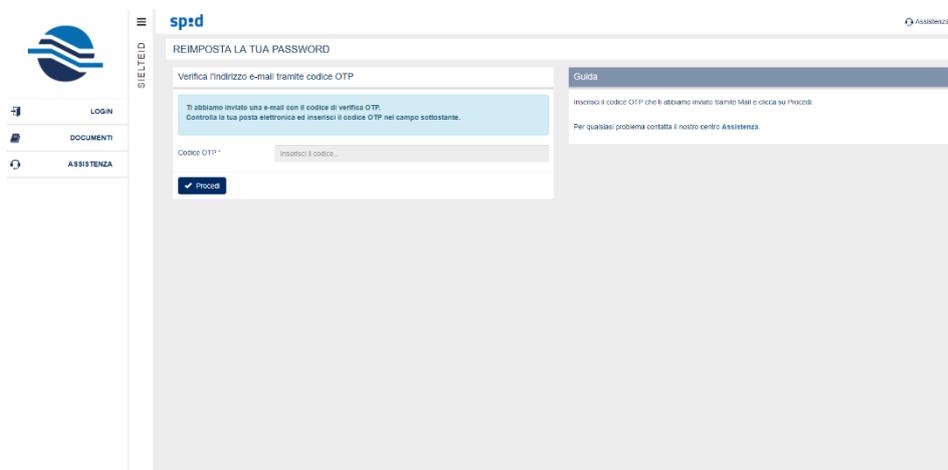


Figura 59 – Interfaccia di recupero password, in possesso solo di indirizzo email – verifica OTP

Validato quest'ultimo, potrà procedere all'inserimento di un nuovo numero di cellulare, sul quale ricevere un codice OTP, per far sì che venga verificato.

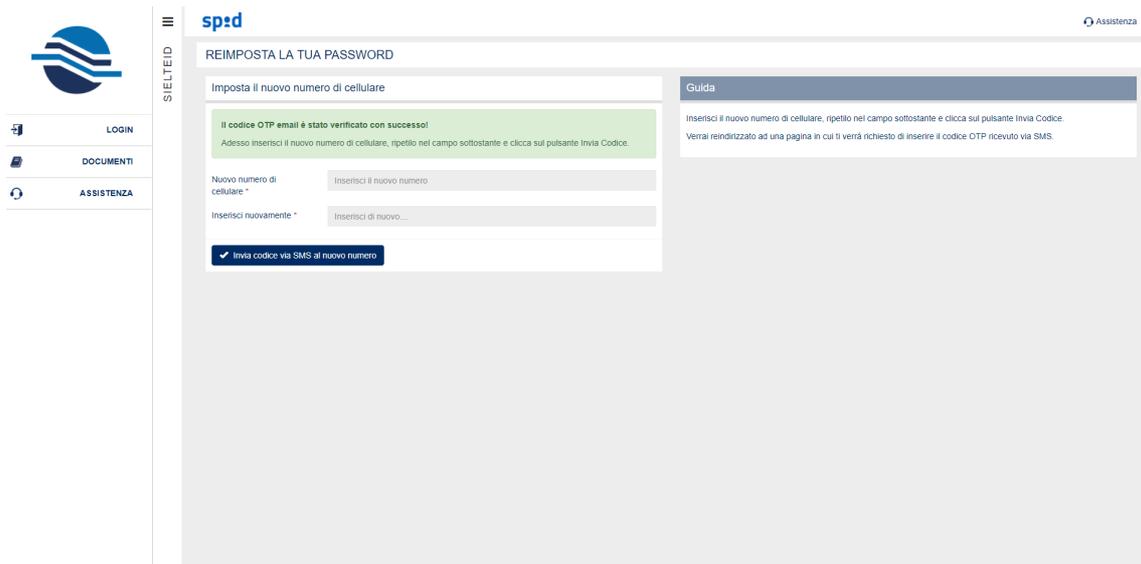
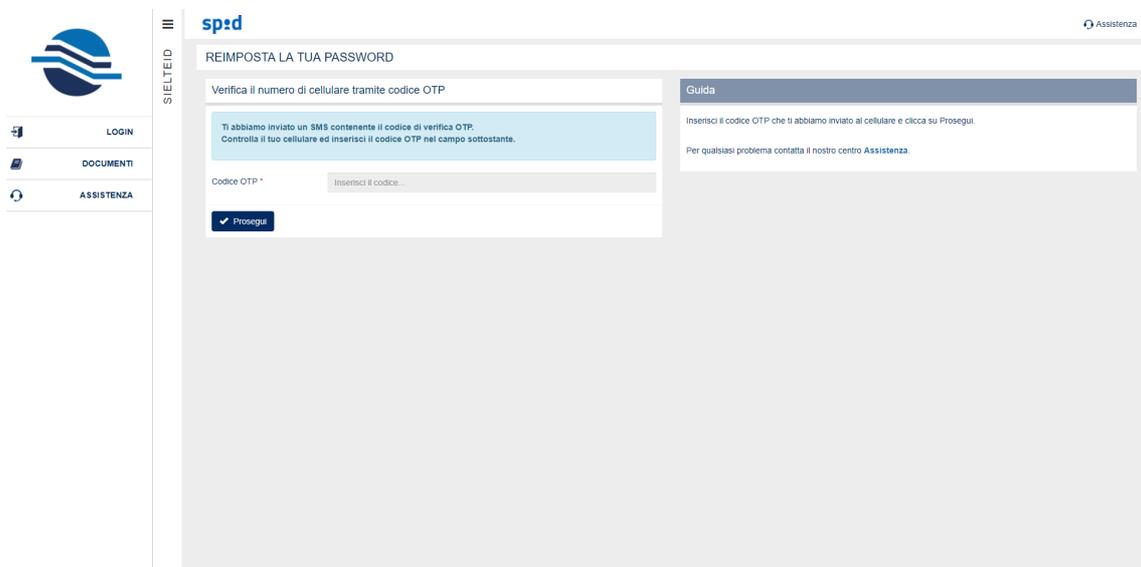


Figura 60 – Interfaccia di recupero password, inserimento nuovo numero di cellulare

A questo punto, l'utente potrà procedere con il cambio password e, qualora non l'avesse ancora impostata, inserire una domanda segreta, per utilizzi futuri.

Nel caso in cui l'utente sia ancora in possesso del numero di cellulare, ma non dell'indirizzo email, inseriti in fase di registrazione, gli verrà chiesto di rispondere a ad un set di domande personali, o, nel caso in cui l'abbia impostata precedentemente, alla domanda segreta.

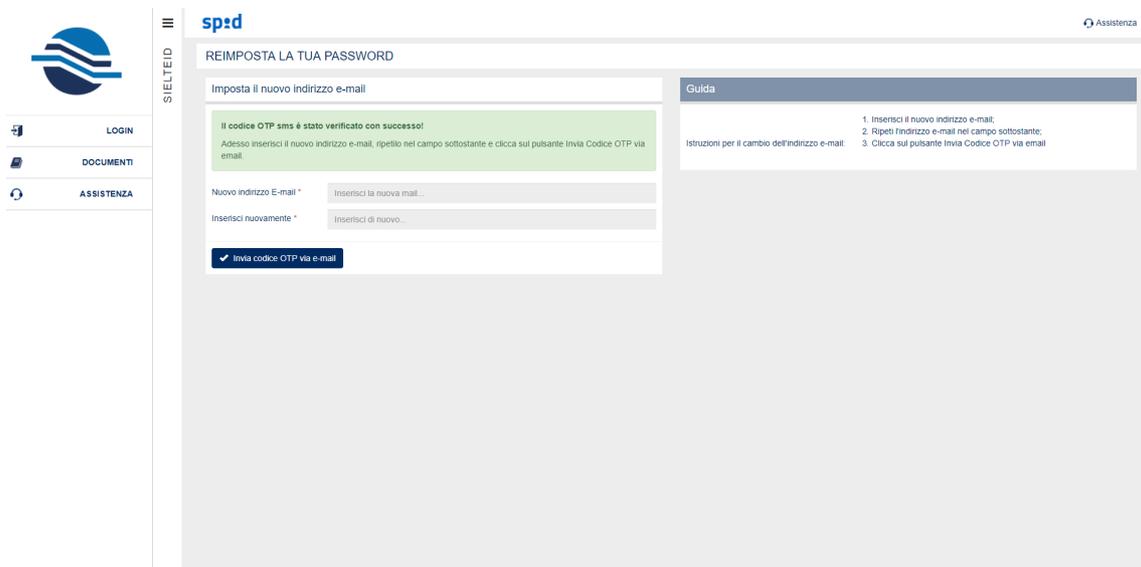
Se la verifica andrà a buon fine, riceverà un codice OTP via SMS.



The screenshot shows the 'sp:d' interface for password recovery. The main heading is 'REIMPOSTA LA TUA PASSWORD'. Below it, there's a section titled 'Verifica il numero di cellulare tramite codice OTP'. A blue message box states: 'Ti abbiamo inviato un SMS contenente il codice di verifica OTP. Controlla il tuo cellulare ed inserisci il codice OTP nel campo sottostante.' There is a text input field for 'Codice OTP *' with a placeholder 'Inserisci il codice...'. Below the field is a 'Prosegui' button with a checkmark icon. To the right, there is a 'Guida' section with instructions: 'Inserisci il codice OTP che ti abbiamo inviato al cellulare e clicca su Prosegui. Per qualsiasi problema contatta il nostro centro Assistenza.'

Figura 61 – Interfaccia di recupero password, in possesso solo di numero di cellulare – verifica OTP

Validato quest'ultimo, potrà procedere all'inserimento di un nuovo indirizzo email, sul quale riceverà un codice OTP, per far sì che venga verificato.



The screenshot shows the 'sp:d' interface for password recovery. The main heading is 'REIMPOSTA LA TUA PASSWORD'. Below it, there's a section titled 'Imposta il nuovo Indirizzo e-mail'. A green message box states: 'Il codice OTP sms è stato verificato con successo! Adesso inserisci il nuovo indirizzo e-mail, ripeti nel campo sottostante e clicca sul pulsante Invia Codice OTP via email.' There are two text input fields: 'Nuovo indirizzo E-mail *' with placeholder 'Inserisci la nuova mail...' and 'Inserisci nuovamente *' with placeholder 'Inserisci di nuovo...'. Below the fields is an 'Invia codice OTP via e-mail' button with a checkmark icon. To the right, there is a 'Guida' section with instructions: '1. Inserisci il nuovo indirizzo e-mail; 2. Ripeti l'indirizzo e-mail nel campo sottostante; 3. Clicca sul pulsante Invia Codice OTP via email.'

Figura 62 – Interfaccia di recupero password, inserimento nuovo indirizzo email

A questo punto, l'utente potrà procedere con il cambio password e, qualora non l'avesse ancora impostata, inserire una domanda segreta per utilizzi futuri.

Nel caso in cui l'utente non sia in possesso, né dell'indirizzo email, né del numero di cellulare, inseriti in fase di registrazione, per richiedere il cambio password dovrà rispondere ad una serie di domande personali e, qualora l'avesse precedentemente impostata, anche alla domanda segreta ed inserire i nuovi indirizzo email e numero di cellulare, sui quali riceverà un codice OTP da validare per la verifica.

A questo punto, validati i due codici, verrà inviata una richiesta di recupero password agli operatori SielteID; l'utente riceverà una password temporanea al nuovo indirizzo email inserito, utile ad accedere al proprio profilo e procedere al cambio password.

10 Recupero codici dispositivi

Nel caso in cui l'utente non è in possesso dei codici dispositivi, per effettuare alcune delle operazioni di cui sopra sull'identità digitale, può richiederne la sostituzione contattando il supporto di Sielte che provvederà a fornire via e-mail le istruzioni per il recupero dei codici.

11 Supporto dedicato

Sielte mette a disposizione dei propri utenti un servizio di Service Desk affidabile ed efficiente che rende molto più semplice il processo di richiesta assistenza e gli scambi di informazioni tra utenti e operatori.

Questo servizio può essere utilizzato attraverso due canali di comunicazione:

- **Email:** inviando una mail all'indirizzo di posta spid@sielte.it, la quale deve contenere la descrizione, il più dettagliata possibile, del problema riscontrato.

- **Telefono:** l'utente può richiedere informazioni o assistenza tramite il Numero Verde gratuito 800 11 33 22, con operatore disponibile dal lunedì al sabato, dalle ore 09:00 alle ore 18:00.