



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
08	4.1, 7.6, 7.3.1.11	REINGEGNERIZZAZIONE REGISTRAZIONE; RINNOVO IDENTITÀ, NOTIFICHE	10/2018

Sommario

1	<i>Introduzione</i>	5
1.1	Scopo del documento	5
1.2	Convenzioni di lettura	5
1.3	Definizioni ed acronimi	6
2	<i>La tua identità digitale a portata di mano</i>	9
2.1	Soggetti SPID	9
2.2	Livelli di sicurezza	11
3	<i>Come funziona il servizio SPID</i>	12
4	<i>Come ottenere l'identità digitale</i>	13
4.1	Registrazione SielteID	14
4.1.1	Registrazione tramite sito online	15
4.1.2	Registrazione negli uffici Sielte preposti	27
4.2	Identificazione SielteID	27
4.3	Ricezione ed Attivazione credenziali SPID	28
5	<i>Utilizzo dell'identità digitale</i>	30
6	<i>Come gestire l'identità digitale</i>	32
7	<i>Interfaccia utente</i>	33
7.1	Servizi abilitati a SPID.....	35
7.1.1	Servizi abilitati	36
7.1.2	Fai una segnalazione	38
7.2	Profilo	39
7.2.1	Il tuo profilo.....	39
7.2.2	Accessi al profilo.....	40

7.3	Gestione dispositivi.....	41
7.3.1	App MySielteID.....	41
7.3.2	Lista dispositivi	58
7.3.3	Aggiungi dispositivo	59
7.4	Storico SPID.....	60
7.4.1	Storico accessi	60
7.4.2	Utilizzo enti.....	61
7.5	Operazioni.....	62
7.5.1	Cambia password	63
7.5.2	Cambia cellulare.....	64
7.5.3	Cambio email.....	64
7.5.4	Domanda segreta	65
7.5.5	Aggiorna documento.....	67
7.5.6	Sospensione e Revoca	68
7.6	Rinnovo identità	71
7.7	Documenti.....	71
7.8	Assistenza.....	72
8	Autenticazione di livello 2.....	73
9	Recupero delle credenziali	76
10	Recupero codici dispositivi.....	81
11	Supporto dedicato	81

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
GDPR	General Data Protection Regulation, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
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

UE	Unione Europea
UWP	Universal Windows Platform

- **Dati Personali:** 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 ed a sensi dell'art. 4, comma 1 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR).
- **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 ed ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR).
- **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.

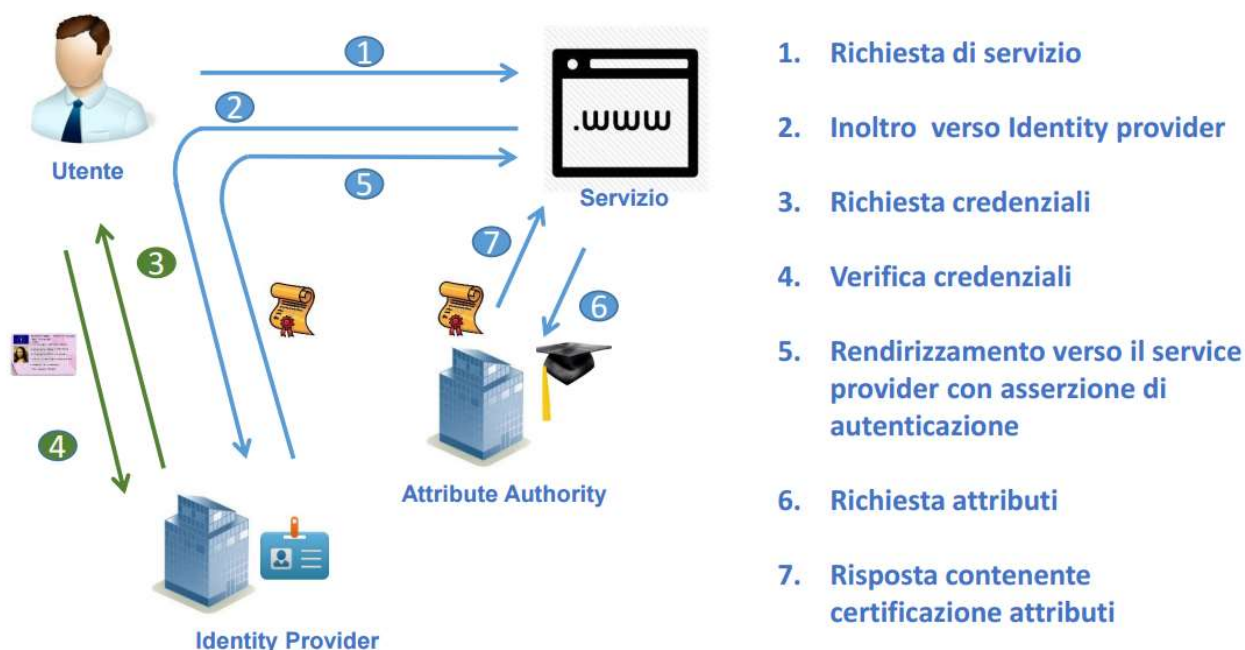


Figura 2 – Funzionamento base del sistema SPID

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 nell'ambito del servizio 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.

Il Richiedente si collega al sito <https://www.sielteid.it> e clicca sul pulsante "Registrati".

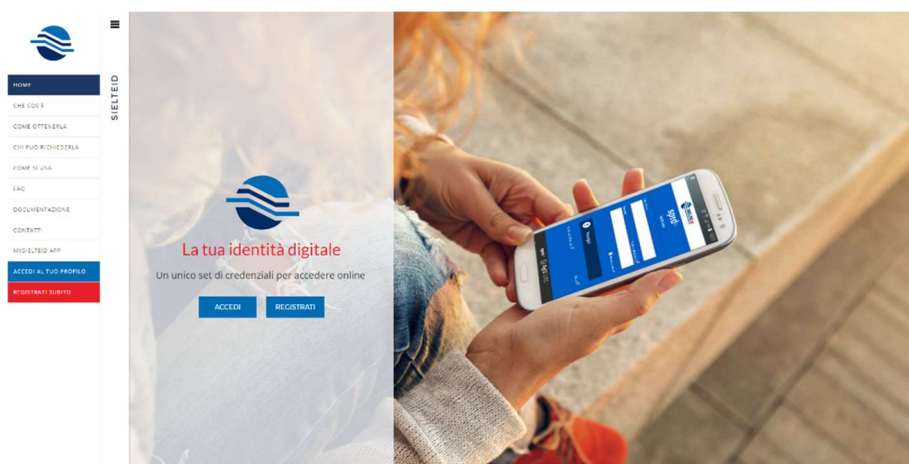
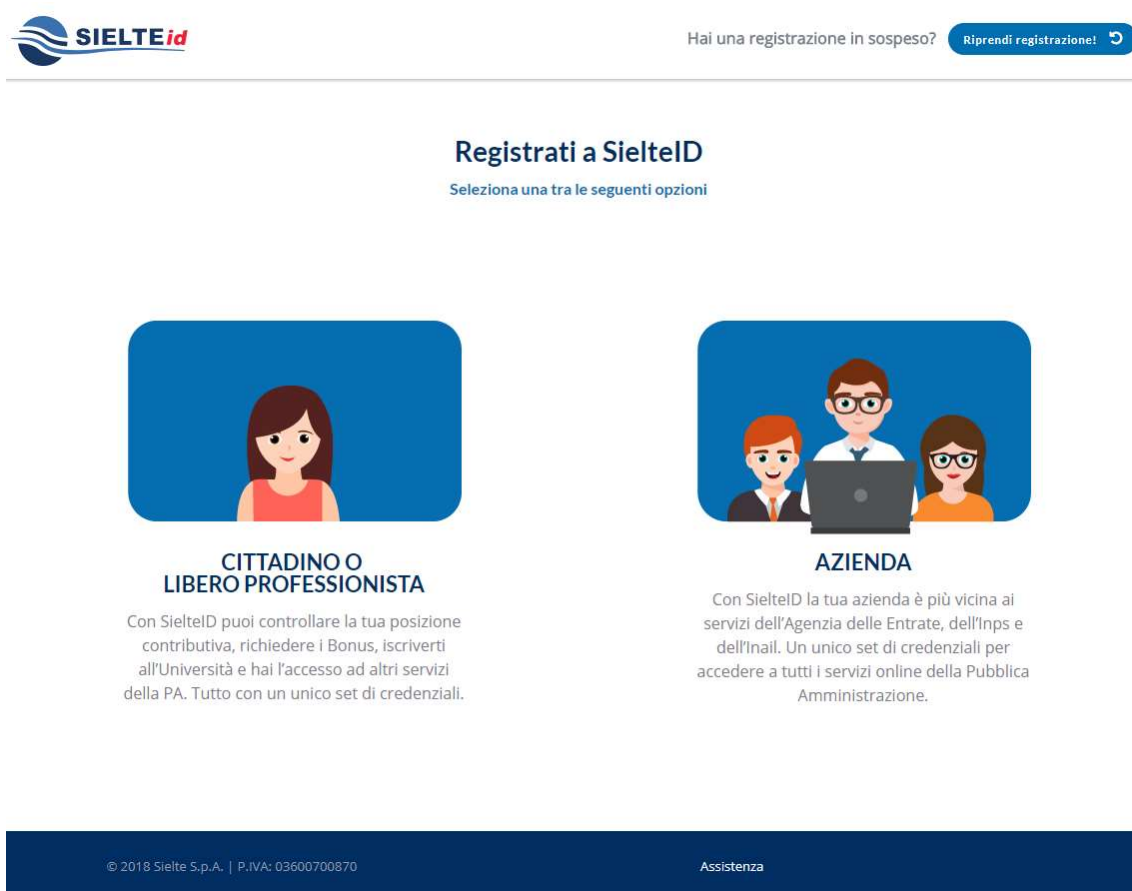


Figura 3 – Pagina SielteID

4.1.1 Registrazione tramite sito online

Il cittadino sceglie il tipo di profilo con cui registrarsi. In SPID vengono identificati due tipologie di utente: persona fisica (CITTADINO O LIBERO PROFESSIONISTA) e persona giuridica (AZIENDA).

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



The screenshot shows the SIELTEid registration interface. At the top left is the SIELTEid logo. At the top right, there is a link 'Hai una registrazione in sospeso? Riprendi registrazione!' with a refresh icon. The main heading is 'Registrati a SielteID' with the subtext 'Seleziona una tra le seguenti opzioni'. Below this are two options:

- CITTADINO O LIBERO PROFESSIONISTA**: Accompanied by an illustration of a woman. The text below reads: 'Con SielteID puoi controllare la tua posizione contributiva, richiedere i Bonus, iscriverti all'Università e hai l'accesso ad altri servizi della PA. Tutto con un unico set di credenziali.'
- AZIENDA**: Accompanied by an illustration of three people (two men and one woman) looking at a laptop. The text below reads: 'Con SielteID la tua azienda è più vicina ai servizi dell'Agenzia delle Entrate, dell'Inps e dell'Inail. Un unico set di credenziali per accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione.'

At the bottom of the page, there is a dark blue footer bar containing the text: '© 2018 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03600700870' on the left and 'Assistenza' on the right.

Figura 4 – Scelta della tipologia di profilo con cui registrarsi

Di seguito vengono riportati i dati obbligatori per entrambe le tipologie di utenza:

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
- 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.

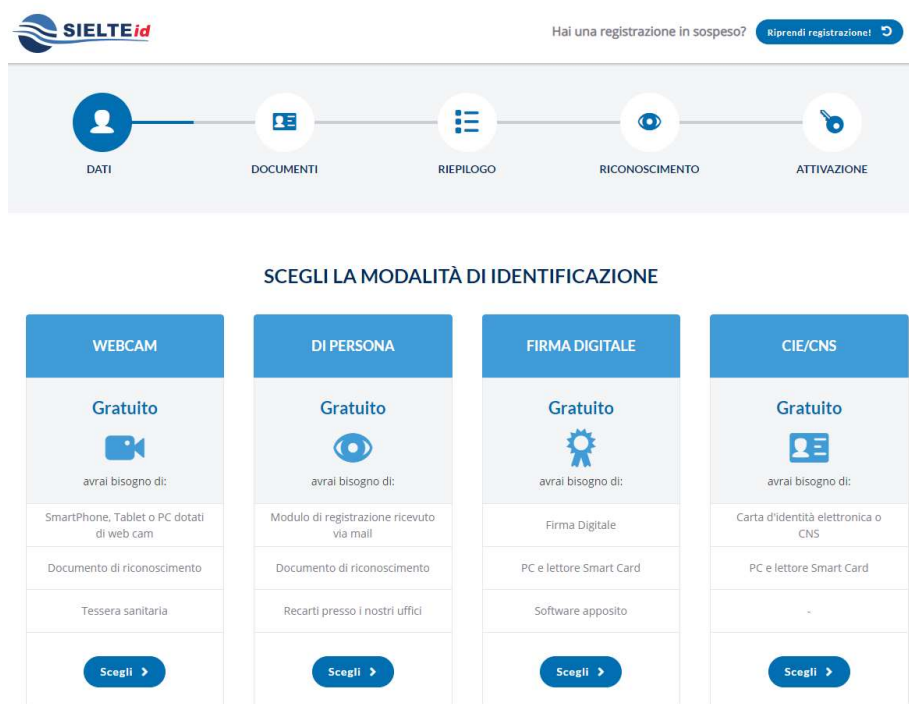
Qualora il Richiedente debba sospendere per qualunque motivo (mancanza di rete, mancanza di disponibilità, ecc.) la fase di Registrazione, può in ogni momento riprendere da dove aveva lasciato collegandosi al sito, cliccando su "Riprendi Registrazione" ed inserendo le credenziali: username (codice fiscale/P.IVA) e password temporanea, che riceve nella email di benvenuto, dopo aver compilato i suoi dati.

Durante tutta la fase di Registrazione, in alto ad ogni pagina, vengono visualizzate le attività che verranno svolte; man mano che il Richiedente prosegue con la registrazione vedrà colorarsi le icone in corrispondenza dei passaggi completati.

Il processo si compone nelle fasi descritte qui di seguito:

1. L'utente sceglie la tipologia d'interesse per cui richiede la registrazione.
2. Se ha scelto il profilo "Cittadino o Libero Professionista", il Richiedente può scegliere tra una delle quattro modalità descritte di seguito, per procedere con la fase di identificazione.

Altrimenti, se ha scelto un profilo di tipo "Azienda", la modalità di identificazione disponibile è "Firma digitale".



The screenshot shows the registration process flow with five steps: DATI, DOCUMENTI, RIEPILOGO, RICONOSCIMENTO, and ATTIVAZIONE. Below this is a section titled "SCEGLI LA MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE" with four options: WEBCAM, DI PERSONA, FIRMA DIGITALE, and CIE/CNS. Each option includes a "Gratuito" label, an icon, a list of requirements, and a "Scegli" button.





WEBCAM	DI PERSONA	FIRMA DIGITALE	CIE/CNS
Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
			
avrà bisogno di:	avrà bisogno di:	avrà bisogno di:	avrà bisogno di:
SmartPhone, Tablet o PC dotati di web cam	Modulo di registrazione ricevuto via mail	Firma Digitale	Carta d'identità elettronica o CNS
Documento di riconoscimento	Documento di riconoscimento	PC e lettore Smart Card	PC e lettore Smart Card
Tessera sanitaria	Recarti presso i nostri uffici	Software apposito	-
Scegli >	Scegli >	Scegli >	Scegli >

Figura 5 – Scelta della modalità di identificazione

Le modalità di identificazione vengono descritte di seguito:

- 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.

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. Riceverà 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 per questa modalità di identificazione deve stampare e firmare il modulo ricevuto via mail durante la fase del processo di registrazione e fissare un appuntamento, scegliendo la data e la sede dove recarsi per procedere con la fase di identificazione. Riceverà, infine, il riepilogo delle informazioni via mail.

- c. Modalità Firma Digitale:** il Richiedente per questa modalità di identificazione deve disporre di una Smart Card e lettore.

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

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 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.

Scegliendo questa 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.

Se ha scelto la modalità Webcam, troverà una schermata in cui visualizzerà i dettagli del primo appuntamento disponibile per effettuare la videochiamata di riconoscimento.

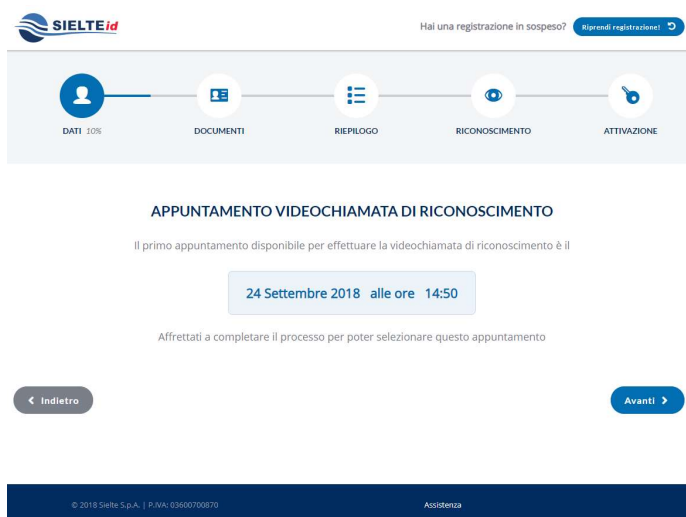


Figura 6 – Interfaccia con il primo appuntamento disponibile

3. Il Richiedente, a questo punto, sceglie se prestare il consenso all'Informativa ai sensi del D.L.vo n. 196/2003 ed ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei Servizi Sielte.

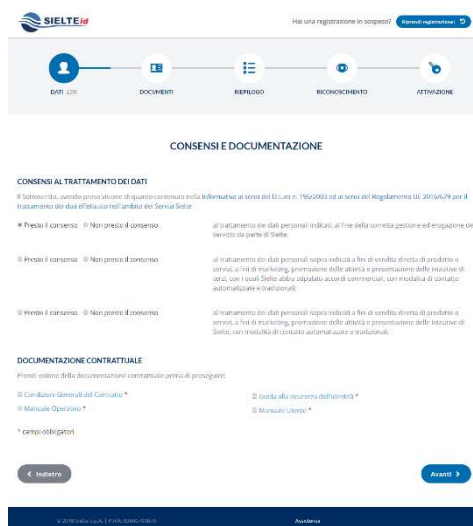


Figura 7 – Modulo di registrazione – consenso al trattamento dei dati

4. In seguito alla scelta della modalità di identificazione, il Richiedente passa alla verifica del proprio indirizzo email; il sistema effettua una verifica della univocità dell'indirizzo inserito e invia un codice di verifica per verificarne la validità.

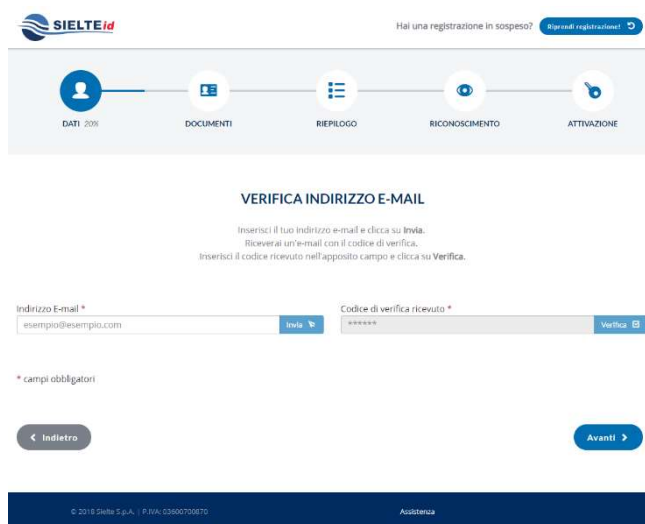


Figura 8 – Interfaccia di verifica dell'indirizzo email

5. Dopo aver verificato il proprio indirizzo email, inserendo il codice ricevuto via mail, il Richiedente passa all'inserimento del numero di cellulare per effettuarne la verifica e riceve un codice per verificarne la validità.

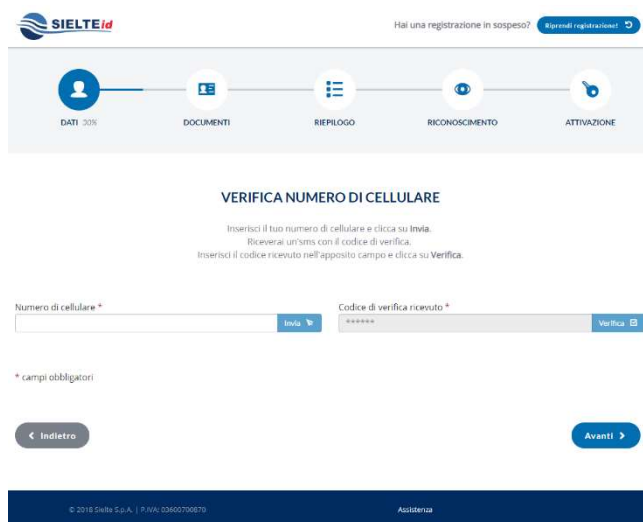


Figura 9 – Interfaccia di verifica del numero di cellulare

6. A questo punto, il Richiedente compila il modulo di richiesta elettronico, inserendo i propri dati anagrafici e i dati del domicilio.

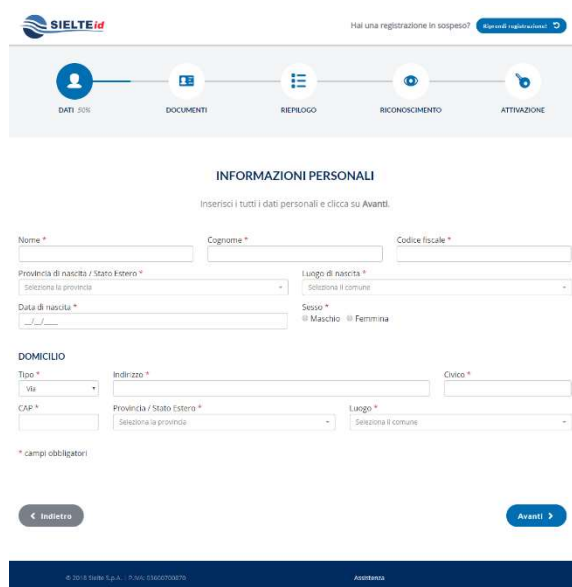


Figura 10 – Modulo di registrazione - dati personali

Nel caso di persona giuridica saranno presenti anche le sezioni riguardanti le informazioni aziendali e la sede legale.

INFORMAZIONI AZIENDALI

Ragione o denominazione sociale *	Partita IVA *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipologia *	
<input type="text"/>	

SEDE LEGALE

Tipo *	Indirizzo *	Civico *
<input type="text" value="Via"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CAP *	Provincia *	Luogo *
<input type="text"/>	<input type="text" value="Seleziona la provincia"/>	<input type="text" value="Seleziona il comune"/>

Figura 11 - Persona Giuridica: Informazioni Aziendali e Sede Legale

7. Successivamente, viene richiesto di inserire i dati dei documenti; quindi, gli estremi del documento di riconoscimento (i documenti di riconoscimento ammessi per l'identificazione sono tutti quelli ammessi dal DPR 445/2000, art. 35)¹ e della tessera sanitaria.

Nel caso di persona giuridica è richiesto anche il documento in PDF della Visura Camerale.



Figura 12 – Modulo di registrazione – caricamento documenti

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.

8. Se il Richiedente ha scelto la modalità di identificazione “Webcam”, troverà in evidenza il primo appuntamento disponibile e, qualora lo desiderasse, la possibilità di poterlo modificare, decidendo la data e l’ora dell’appuntamento tra quelle disponibili e la modalità con cui effettuare la videochiamata.

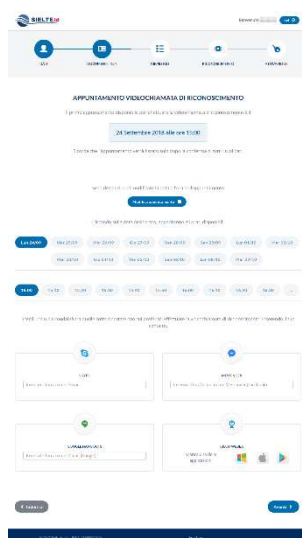


Figura 13 – Modulo di registrazione – scelta appuntamento Webcam

Se ha scelto la modalità di identificazione “Di Persona” decide la sede in cui recarsi e la data dell’appuntamento.

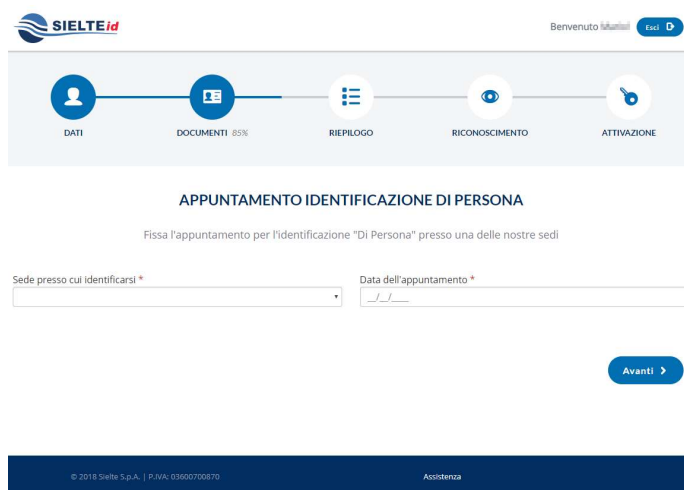
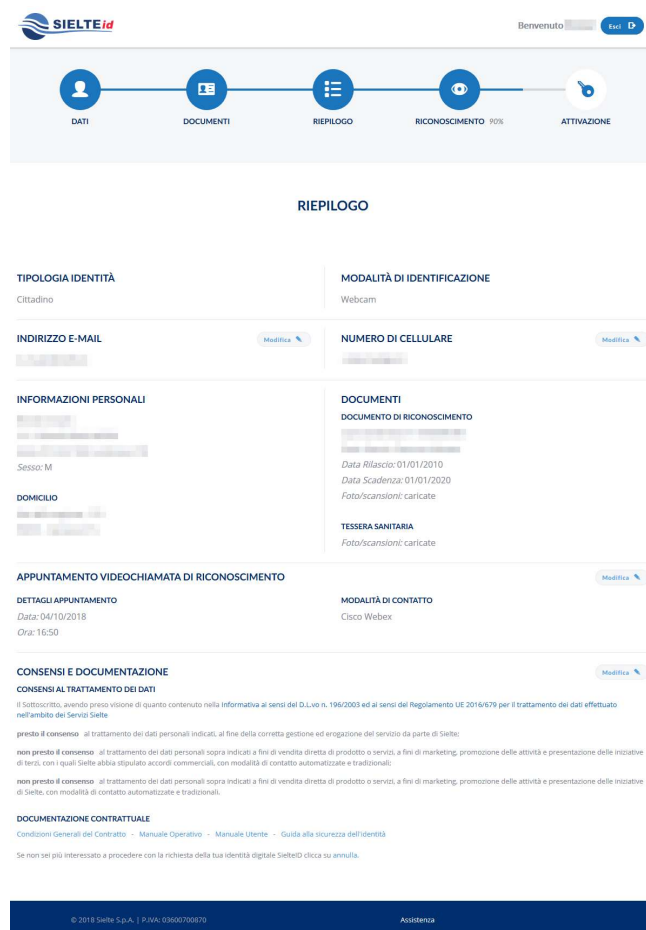


Figura 14 – Modulo di registrazione – scelta appuntamento Di Persona

9. A questo punto visualizza il Riepilogo dei dati inseriti; può modificarli, prendere visione della documentazione (Condizioni Generali Contrattuali, Manuale Operativo, Guida Utente e Guida alla sicurezza dell'identità e clicca sul pulsante "Avanti", vedi Figura 15 – Interfaccia riepilogo registrazione) o decidere di annullare la registrazione.



RIEPILOGO

TIPOLOGIA IDENTITÀ Cittadino	MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE Webcam
INDIRIZZO E-MAIL [redacted] Modifica	NUMERO DI CELLULARE [redacted] Modifica
INFORMAZIONI PERSONALI [redacted] Sesso: M	DOCUMENTI DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO [redacted] Data Rilascio: 01/01/2010 Data Scadenza: 01/01/2020 Foto/scansioni: caricate
DOMICILIO [redacted]	TESSERA SANITARIA Foto/scansioni: caricate
APPUNTAMENTO VIDEOCHIAMATA DI RICONOSCIMENTO DETTAGLI APPUNTAMENTO Data: 04/10/2018 Ora: 16:50	MODALITÀ DI CONTATTO Cisco Webex
CONSENSI E DOCUMENTAZIONE Modifica	
CONSENSI AL TRATTAMENTO DEI DATI Il sottoscritto, avendo preso visione di quanto contenuto nella informativa ai sensi del D.L.vo n. 196/2003 ed ai sensi del Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei Servizi Sielte presto il consenso al trattamento dei dati personali indicati, al fine della corretta gestione ed erogazione del servizio da parte di Sielte; 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; 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.	
DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE Condizioni Generali del Contratto - Manuale Operativo - Manuale Utente - Guida alla sicurezza dell'identità Se non sei più interessato a procedere con la richiesta della tua identità digitale SielteId clicca su annulla.	

© 2018 Sielte S.p.A. | P.IVA: 03600700870 Assistenza

Figura 15 – Interfaccia riepilogo registrazione

10. Dopo aver confermato i dati, se ha scelto la modalità “Firma digitale”, l’utente firma digitalmente con un software di firma digitale il Modulo di adesione e lo carica sul sistema. L’Operatore Sielte IdP effettuerà 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.

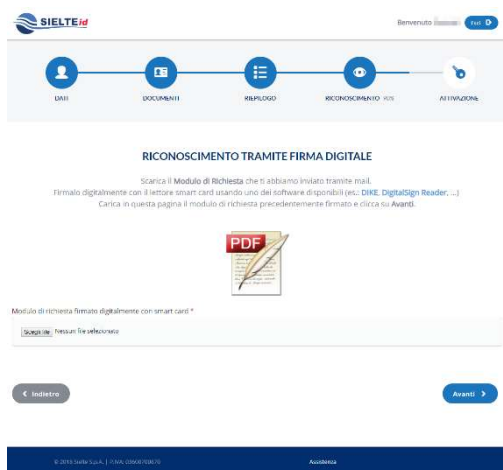


Figura 16 – Modulo di registrazione – identificazione firma digitale

Se ha scelto la modalità “CIE/CNS”, il Richiedente inserisce la CIE o CNS nel lettore collegato al PC, insieme al PIN richiesto e, se corretto, viene Identificato.

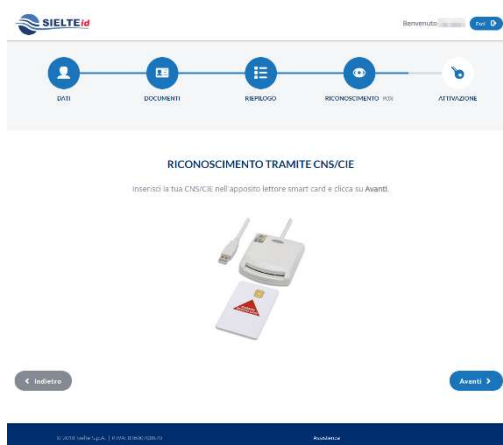


Figura 17 – Modulo di registrazione – identificazione CIE/CNS

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 già effettuata dall'Operatore IdP, dopo aver validato 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.

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, all'interno di "Vecchia password", 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.

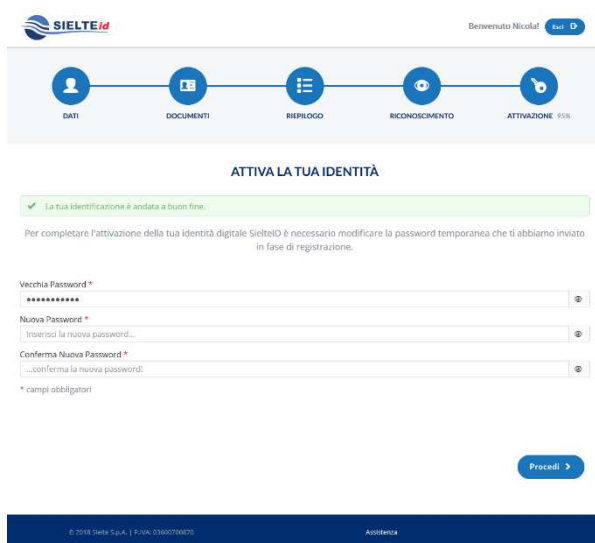


Figura 18 – Interfaccia di attivazione identità

L'Identità adesso è attiva e l'Utente ha attive le credenziali di Livello 1 SPID.

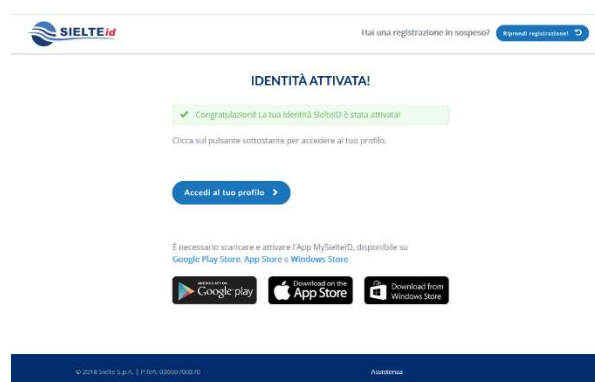


Figura 19 – Interfaccia di conferma identità attivata

Per accedere a determinati servizi della Pubblica Amministrazione ed operazioni del proprio profilo, l'utente dovrà attivare le credenziali di livello 2. Per l'attivazione di tali credenziali, dovrà associare un dispositivo smartphone tablet, o desktop (nel solo caso Windows), alla sua identità digitale (vedi paragrafo 7.3.3), installando l'app MySielteID (vedi paragrafo 7.3.1) disponibile su App Store, Google Play Store e Windows Store.

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 20 – Esempio di utilizzo accesso SielteID).

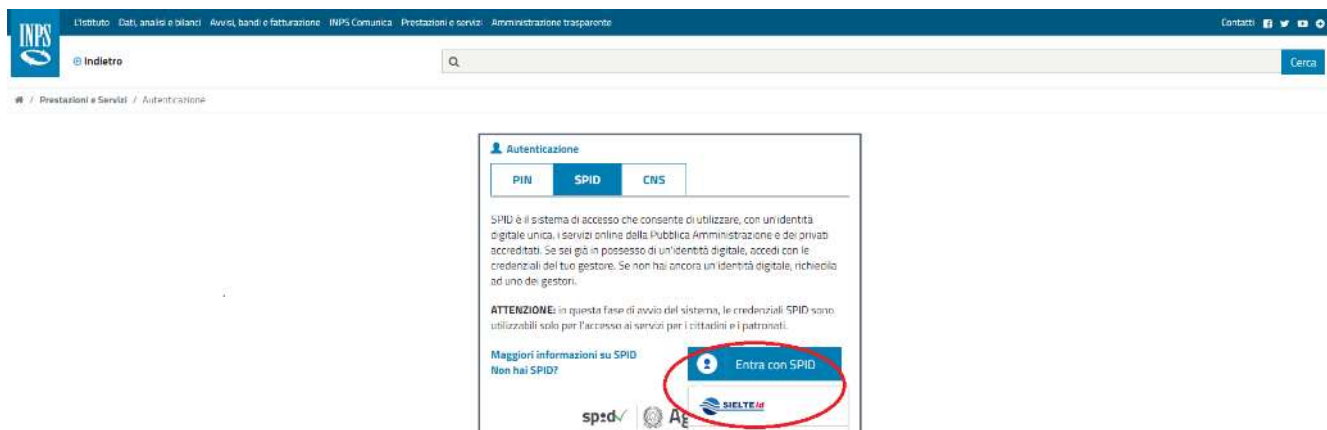


Figura 20 – Esempio di utilizzo accesso SielteID

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 21 – Ciclo di vita dell'identità digitale:



Figura 21 – 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”.

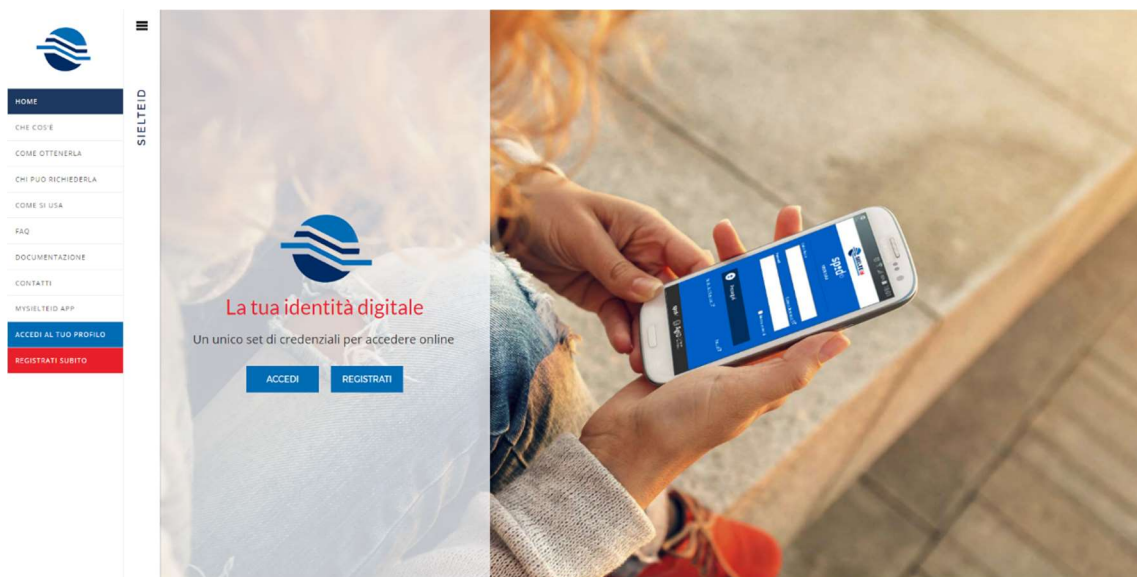


Figura 22 – Pagina SielteID

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

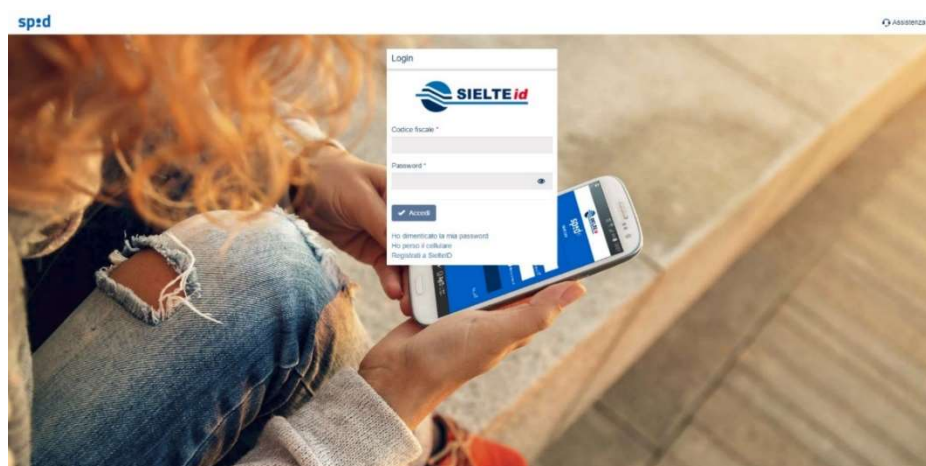


Figura 23 – Login di SielteID

Nel caso in cui venga dimenticata la propria Password, cliccando sulla funzione “Ho dimenticato la mia password” (vedi Figura 23 – 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 24 – Interfaccia iniziale del profilo SielteID all’avvenuto accesso).

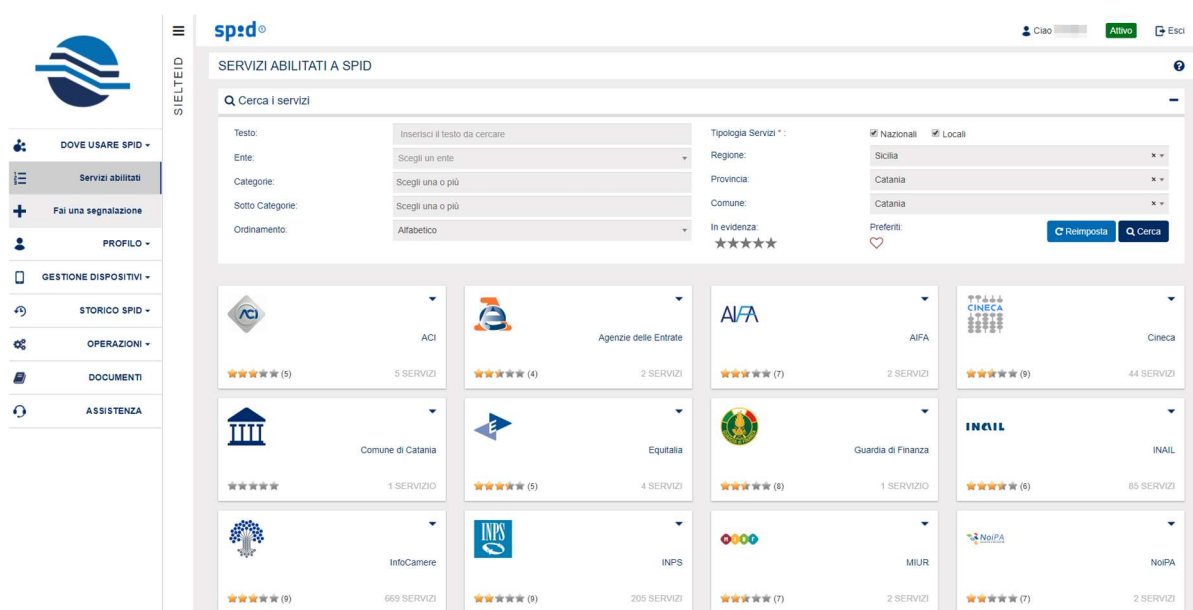


Figura 24 – Interfaccia iniziale del profilo SielteID all’avvenuto accesso

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 7.7), 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.

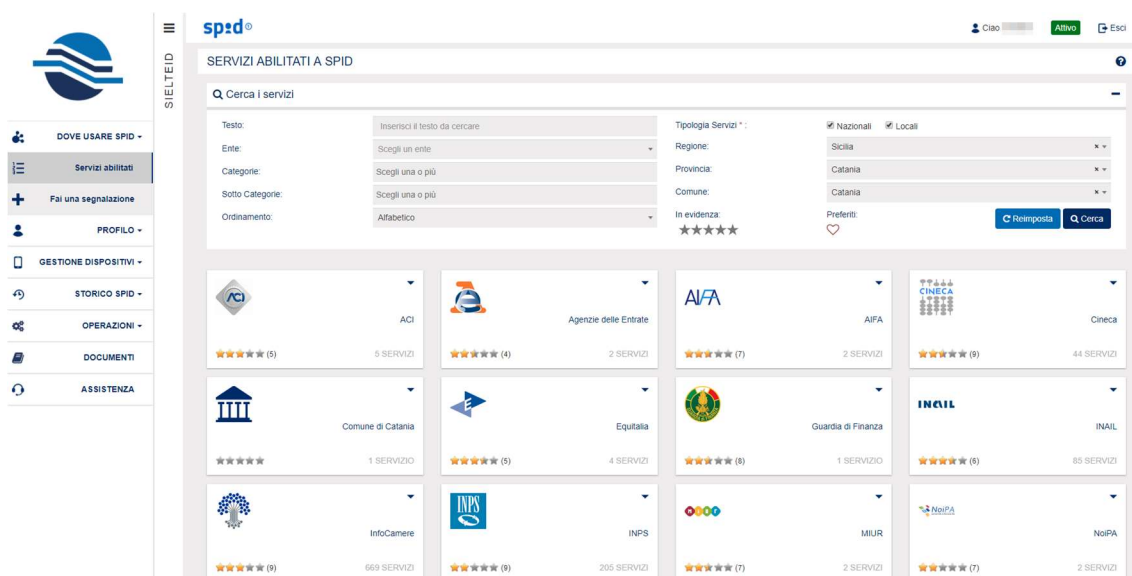


Figura 25 – Interfaccia del catalogo dei servizi abilitati a SPID

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.

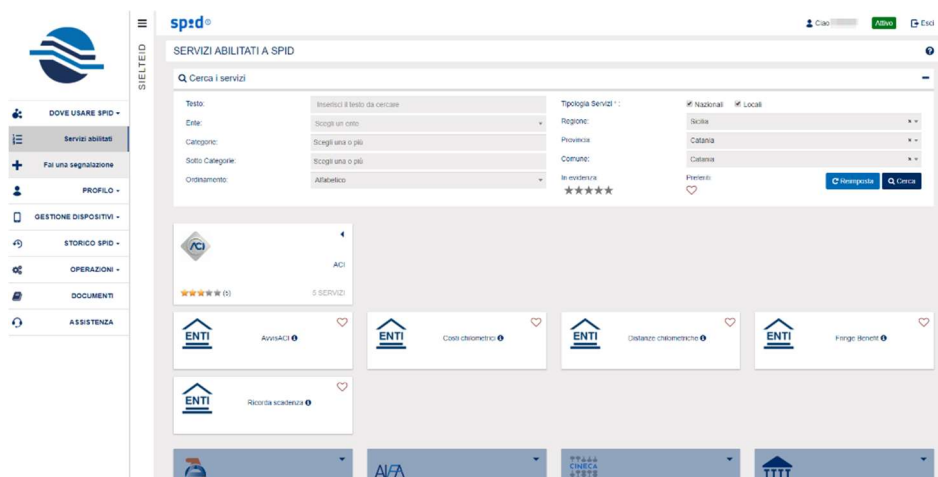





Figura 26 – Lista dei servizi abilitati a SPID

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.

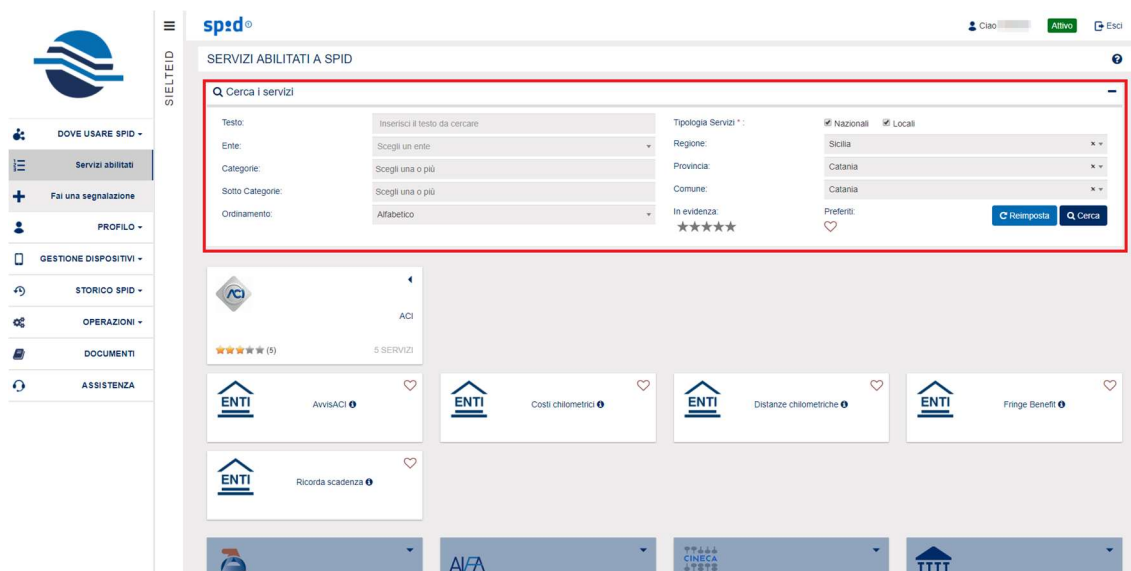


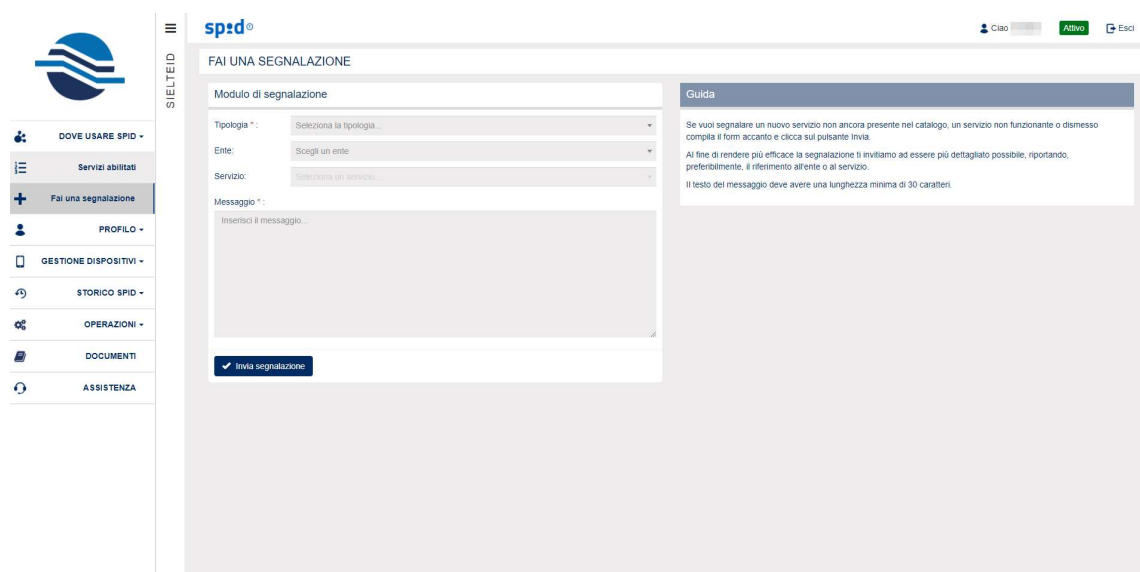
Figura 27 – Riquadro di ricerca dei servizi

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.



The screenshot shows the 'FAI UNA SEGNALAZIONE' interface. On the left is a navigation menu with 'Fai una segnalazione' selected. The main area contains a form with the following fields:

- Modulo di segnalazione
- Tipologia *: Seleziona la tipologia...
- Ente: Scegli un ente
- Servizio: Seleziona un servizio...
- Messaggio *: Inserisci il messaggio...

At the bottom of the form is a button labeled 'Invia segnalazione'. To the right of the form is a 'Guida' (Help) section with the following text:

Se vuoi segnalare un nuovo servizio non ancora presente nel catalogo, un servizio non funzionante o dismesso completa il form accanto e clicca sul pulsante 'Invia'.

Al fine di rendere più efficace la segnalazione ti invitiamo ad essere più dettagliato possibile, riportando, preferibilmente, il riferimento all'ente o al servizio.

Il testo del messaggio deve avere una lunghezza minima di 30 caratteri.

Figura 28 – 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.

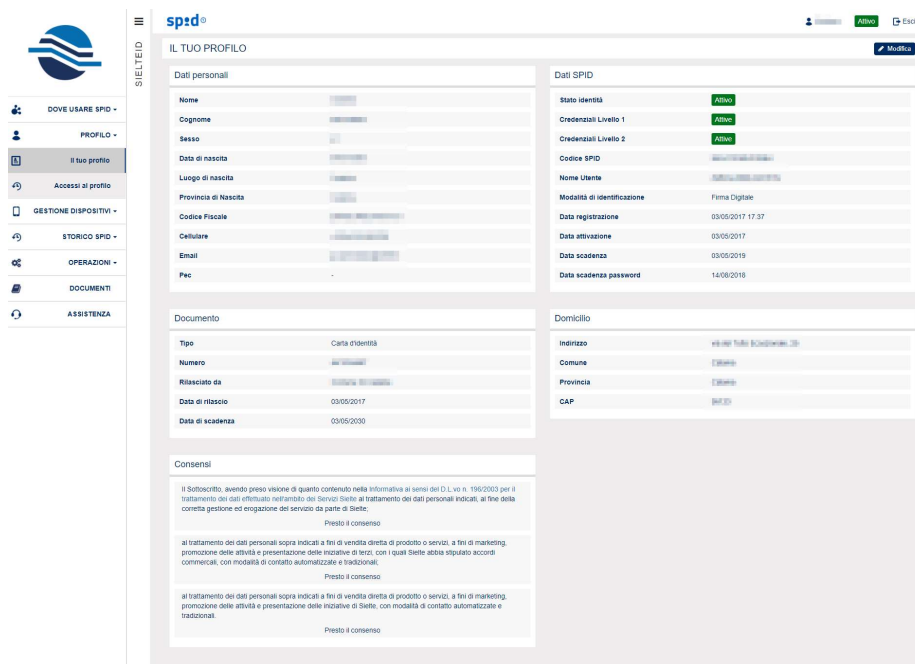


Figura 29 – Interfaccia dei dati personali del profilo SielteID


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.

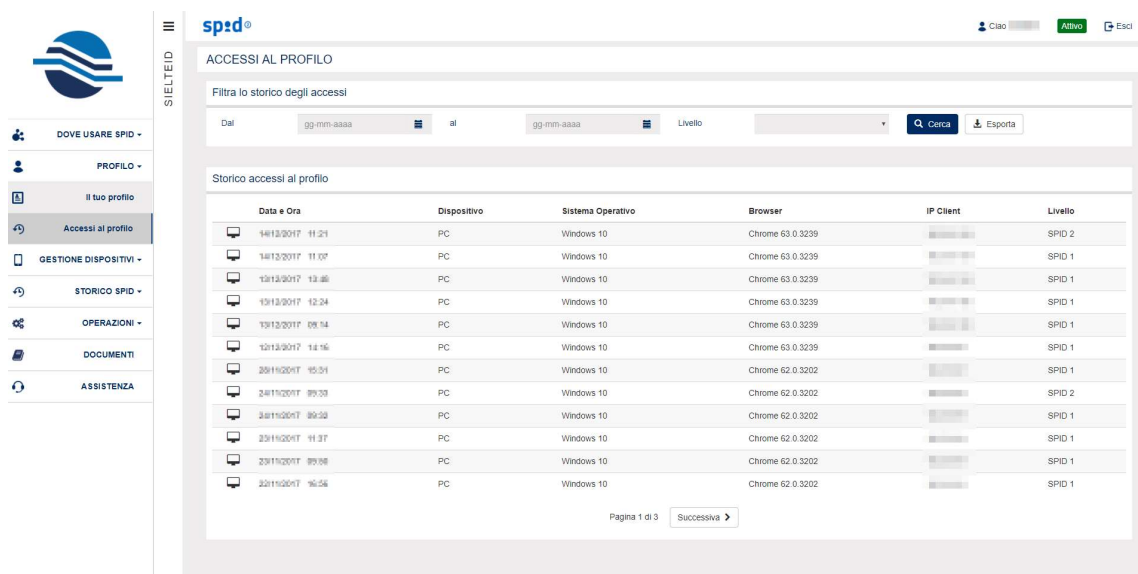
Nel caso di persona giuridica saranno visibili le sezioni aggiuntive: "Dati azienda" e "Sede legale".

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.



The screenshot shows the 'Accessi al profilo' page in the SIELTEID system. The page title is 'ACCESSI AL PROFILO'. Below the title, there is a search filter: 'Filtra lo storico degli accessi'. The filter includes a date range from 'gg-mm-aaaa' to 'gg-mm-aaaa' and a 'Livello' dropdown menu. There are 'Cerca' and 'Esporta' buttons. The main content is a table titled 'Storico accessi al profilo' with the following columns: 'Data e Ora', 'Dispositivo', 'Sistema Operativo', 'Browser', 'IP Client', and 'Livello'. The table contains 15 rows of access records. At the bottom of the table, it says 'Pagina 1 di 3' and 'Successiva >'. On the left side, there is a navigation menu with options like 'DOVE USARE SPID', 'PROFILO', 'GESTIONE DISPOSITIVI', 'STORICO SPID', 'OPERAZIONI', 'DOCUMENTI', and 'ASSISTENZA'.

Figura 30 – Interfaccia dello storico accessi al profilo

Nell'elenco presente in figura 28 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

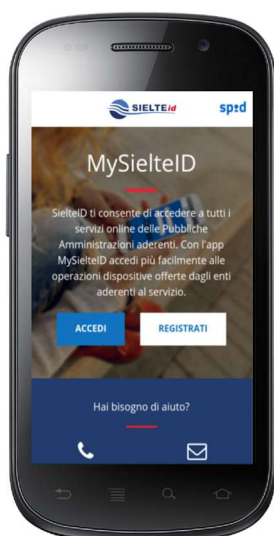
dispositivo con l'ora corrente per far sì che il codice OTP generato risulti utilizzabile nell'intervallo di tempo indicato.

7.3.1.1 REQUISITI

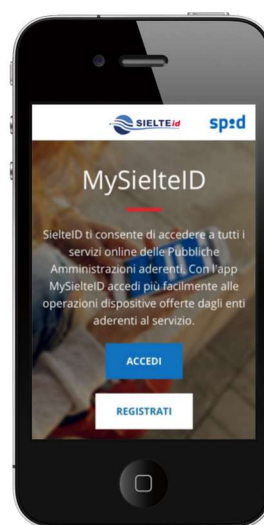
- Android - Versione necessaria Android 4.4 e versioni successive
- iOS - 8.0 o versioni successive (ulteriori informazioni sono disponibili sulla pagina dedicata dello store Apple (<https://itunes.apple.com/it/app/mysielteid/>)).
- Windows - Windows Phone 10, o superiore, o Windows 10, o versione successive.

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

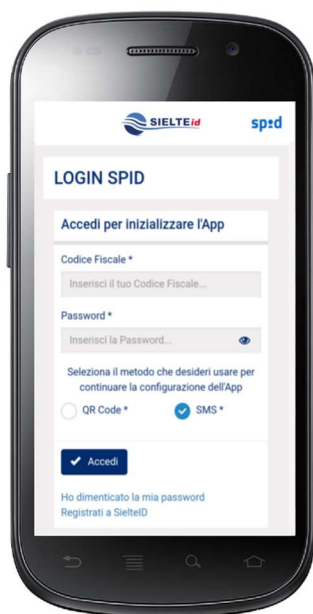


Windows Desktop

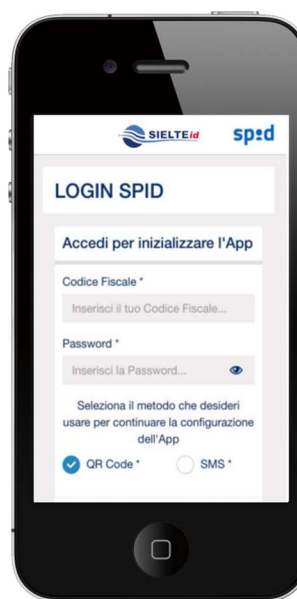
Figura 31 – Schermata iniziale di MySielteID

7.3.1.3 SCHERMATA DI AUTENTICAZIONE

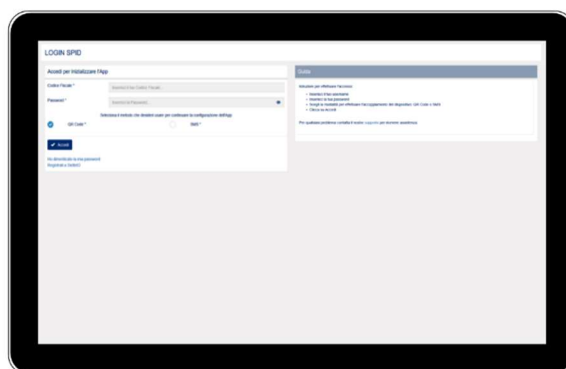
Cliccando su “Accedi”, l'utente viene indirizzato alla pagina di accesso, in cui gli viene richiesto di inserire le proprie credenziali SielteID.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 32 – 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.

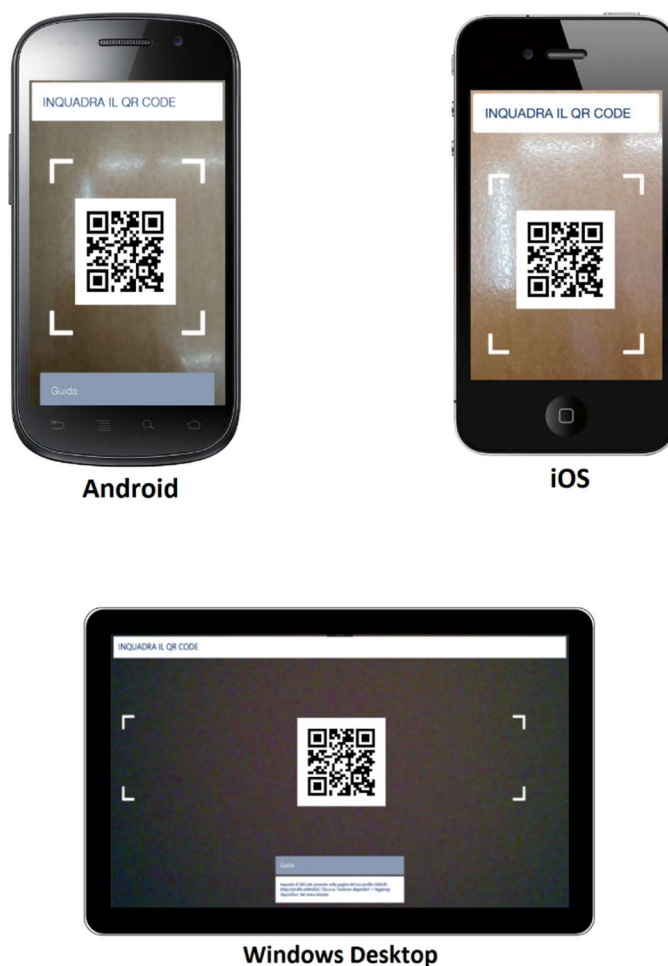


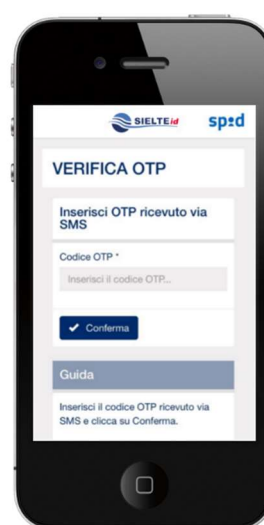
Figura 33 – Schermata per inquadrare il QRCode

7.3.1.3.2 VERIFICA OTP VIA SMS

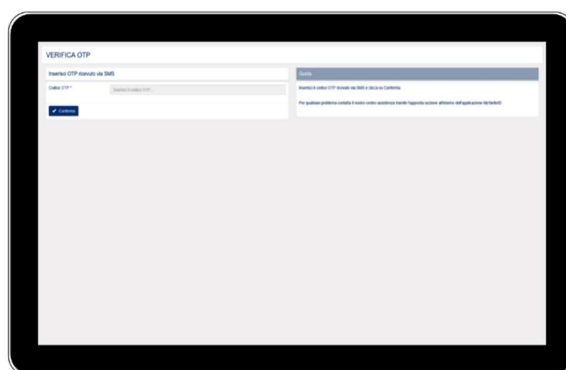
Se le credenziali vengono inserite correttamente e l'utente ha scelto la modalità SMS per associare l'app alla propria identità digitale, viene indirizzato alla pagina seguente, in cui deve inserire il codice OTP, ricevuto via SMS, al numero di cellulare inserito tra i dati della propria identità digitale.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 34 – Schermata di verifica del codice OTP ricevuto via SMS su MySielteID

7.3.1.4 INSERIMENTO DEL CODICE DI SICUREZZA

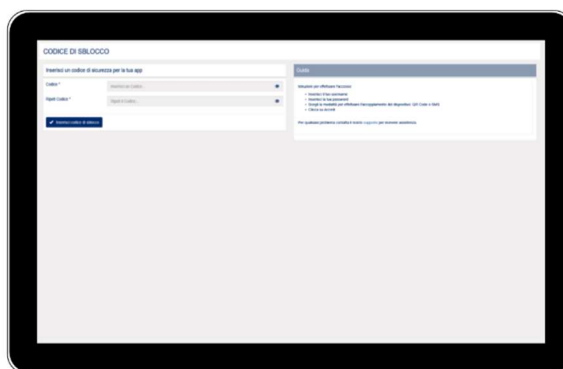
Conclusa la fase di verifica, viene richiesto all'utente l'inserimento di un codice segreto da utilizzare per proteggere l'applicazione, utile per potervi accedere nel corso di un secondo utilizzo.



Android



iOS



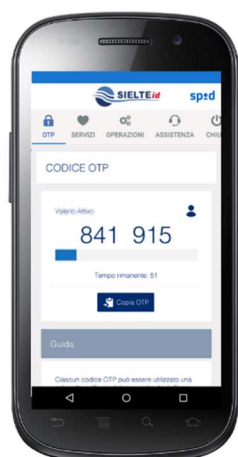
Windows Desktop

Figura 35 – Schermata di inserimento codice di sblocco di MySielteID

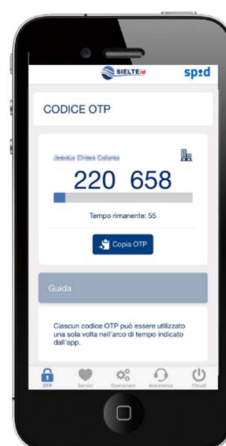
Configurato il codice, sui dispositivi con sistema operativo iOS e Android, che ne siano provvisti, viene chiesto all'utente, se abilitare o meno l'impronta digitale, utile per poter accedere all'app, senza il bisogno di inserire il codice di sblocco.

7.3.1.5 GENERAZIONE DEL CODICE OTP

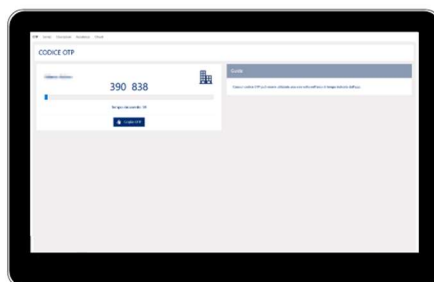
Successivamente, l'utente può accedere alla pagina di generazione del codice OTP, da utilizzare come secondo fattore, quando richiesta l'autenticazione di Livello 2 SPID. In alto a destra dell'OTP, è visibile l'icona, che indica quale account si è scelto di utilizzare e per il quale il codice sia valido.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 36 – 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.

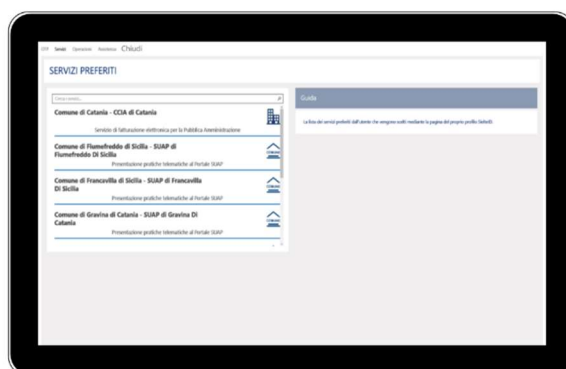
Come descritto nel paragrafo 7.1.1, l'utente può scegliere quali servizi aggiungere ai propri preferiti tramite la pagina web del proprio profilo SielteID.



Android



iOS

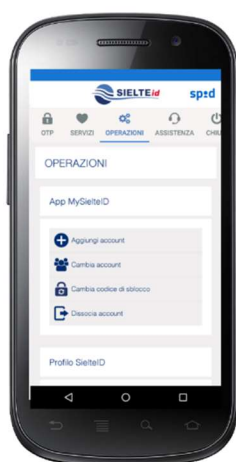


Windows Desktop

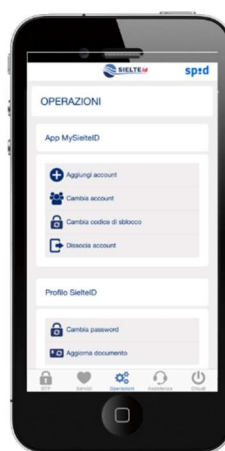
Figura 37 – Schermata dei servizi preferiti di MySielteID

7.3.1.7 OPERAZIONI

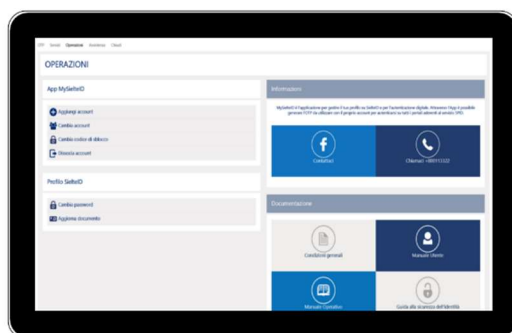
Tramite il menu “Operazioni”, è possibile accedere: alle funzionalità relative all’App, quali il cambio del codice di sicurezza (vedi paragrafo 7.3.1.7.1), attivazione/disattivazione dell’impronta digitale e disconnessione dell’account; alle funzionalità relative al proprio profilo SielteID, quali cambio 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 38 – Schermata delle operazioni disponibili su MySielteID

7.3.1.7.1 CAMBIO DEL CODICE DI SBLOCCO

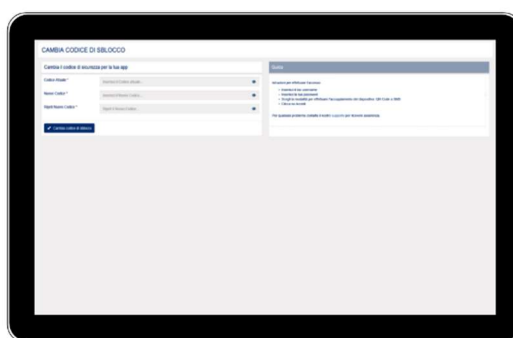
Cliccando su “Cambio codice di sblocco”, all’interno del menu “App MySielteID”, l’utente può effettuare l’operazione di modifica del codice di sicurezza, inserito in fase di inizializzazione, compilando i rispettivi campi con il codice vecchio e con quello nuovo.



Android



iOS

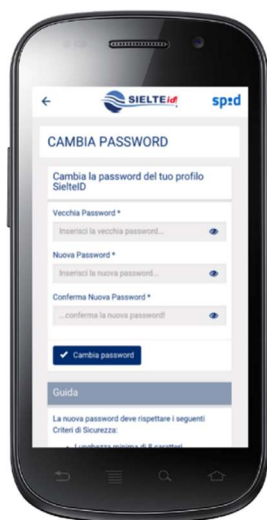


Windows Desktop

Figura 39 – Schermata di cambio codice di sblocco di MySielteID

7.3.1.7.2 CAMBIO PASSWORD

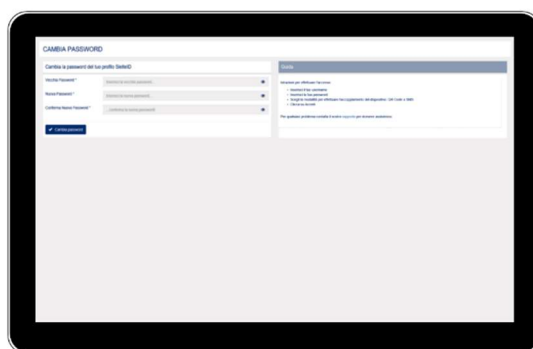
Cliccando su “Cambio password”, all’interno del menu “Profilo SielteID”, l’utente può effettuare l’operazione di cambio password, inserendo la vecchia password utilizzata e quella nuova.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 40 – Schermata di cambio password del profilo SielteID, da app MySielteID

7.3.1.7.3 AGGIORNA DOCUMENTO

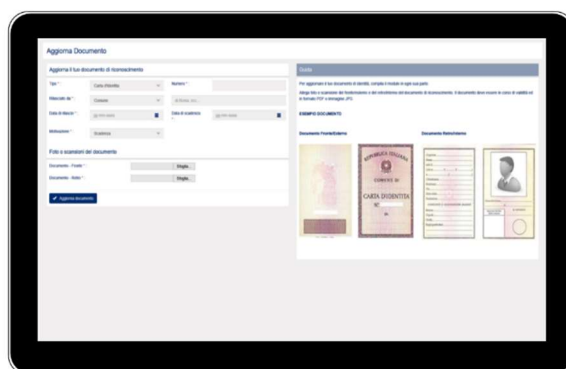
Cliccando su “Aggiorna documento”, all’interno del menu “Profilo SielteID”, l’utente può procedere con l’operazione di aggiornamento dei propri documenti, inserendo i dati richiesti e caricandone le scansioni.



Android



iOS



Windows Desktop

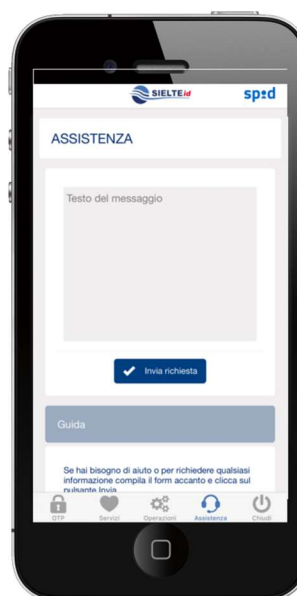
Figura 41 – Schermata di aggiornamento documenti all’interno dell’app MySielteID

7.3.1.8 ASSISTENZA

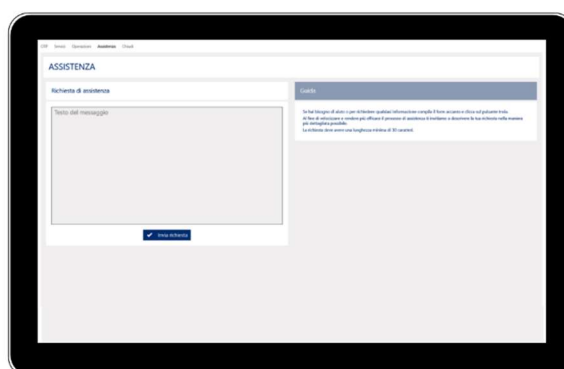
Cliccando su “Assistenza”, l’utente può inviare una richiesta di supporto all’assistenza dedicata di Sielte.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 42 – Schermata della richiesta di assistenza su MySielteID

7.3.1.9 ACCESSO PER NUOVO UTILIZZO DELL'APP MYSIELTEID

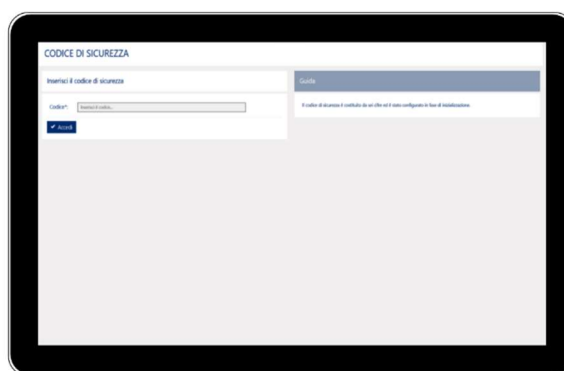
Conclusa la fase di attivazione dell'App, è possibile utilizzare nuovamente l'applicazione, effettuando nuovamente l'accesso, digitando il codice di sicurezza, inserito in fase di configurazione o, nel caso di attivazione, tramite impronta digitale.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 43 – Schermata di accesso all'app MySielteID, dopo la fase di inizializzazione

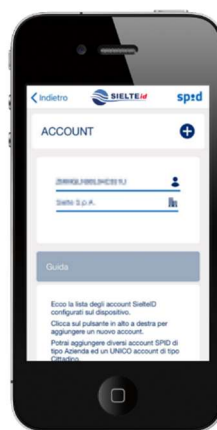
Qualora venisse effettuato l'accesso tramite un altro dispositivo, il token, cui è associato il dispositivo precedentemente attivato, viene disabilitato in automatico.

7.3.1.10 MULTIUTENZA

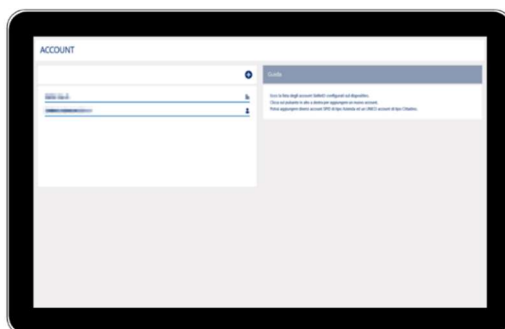
All'interno del menu operazioni, cliccando su "Cambia account", viene mostrata la lista degli account configurati su quel dispositivo; qualora ci sia più di un account configurato, la lista apparirà anche dopo che l'utente ha effettuato l'accesso, permettendogli di scegliere l'utenza da utilizzare.



Android




iOS



Windows Desktop

Figura 44 – 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 e inserire un ulteriore codice di sblocco, che verrà associato al nuovo account. Per l'accesso all'app e l'utilizzo di diversi account, quindi, saranno necessari pin diversi.

7.3.1.11 NOTIFICHE

Gli utenti che avranno configurato l'app correttamente, potranno utilizzare le notifiche come ulteriore metodo di autenticazione, consentendone il permesso sul dispositivo. Cliccando sulla notifica ricevuta, potranno scegliere se autorizzare l'accesso di secondo livello ai servizi SPID, come in figura.

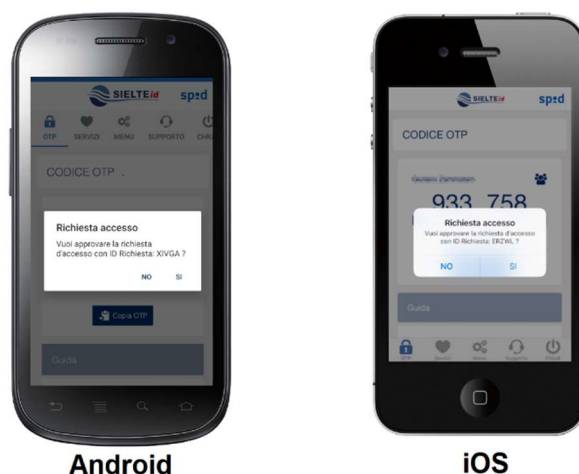
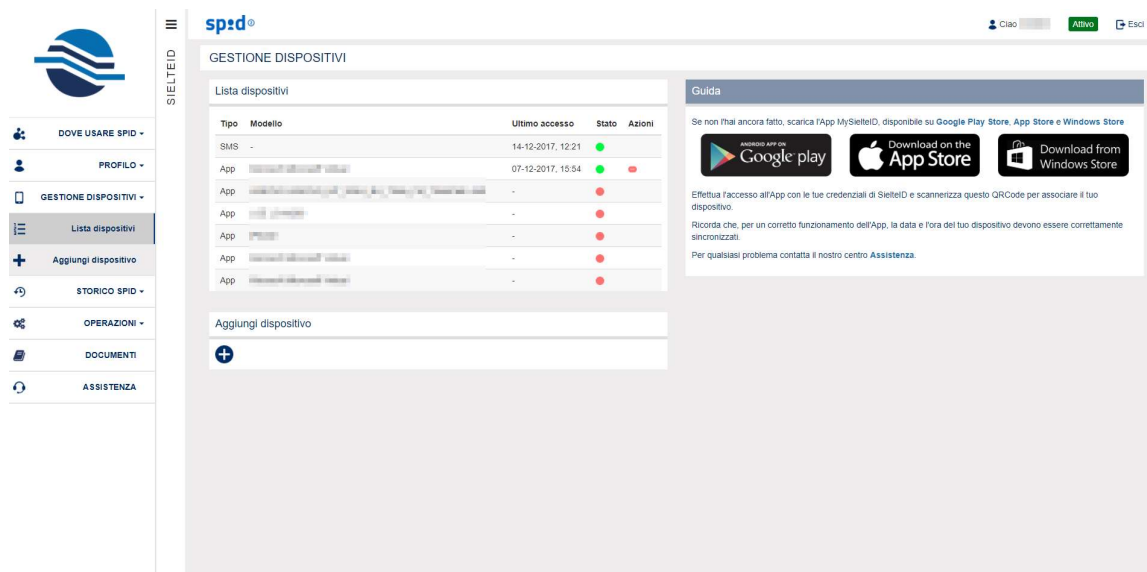


Figura 45 – Ricezione notifica nell'app MySielteID

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.



Tipo	Modello	Ultimo accesso	Stato	Azioni
SMS	-	14-12-2017, 12:21	●	
App	[blurred]	07-12-2017, 15:54	●	⊘
App	[blurred]	-	●	⊘
App	[blurred]	-	●	⊘
App	[blurred]	-	●	⊘
App	[blurred]	-	●	⊘
App	[blurred]	-	●	⊘

Figura 46 – 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.

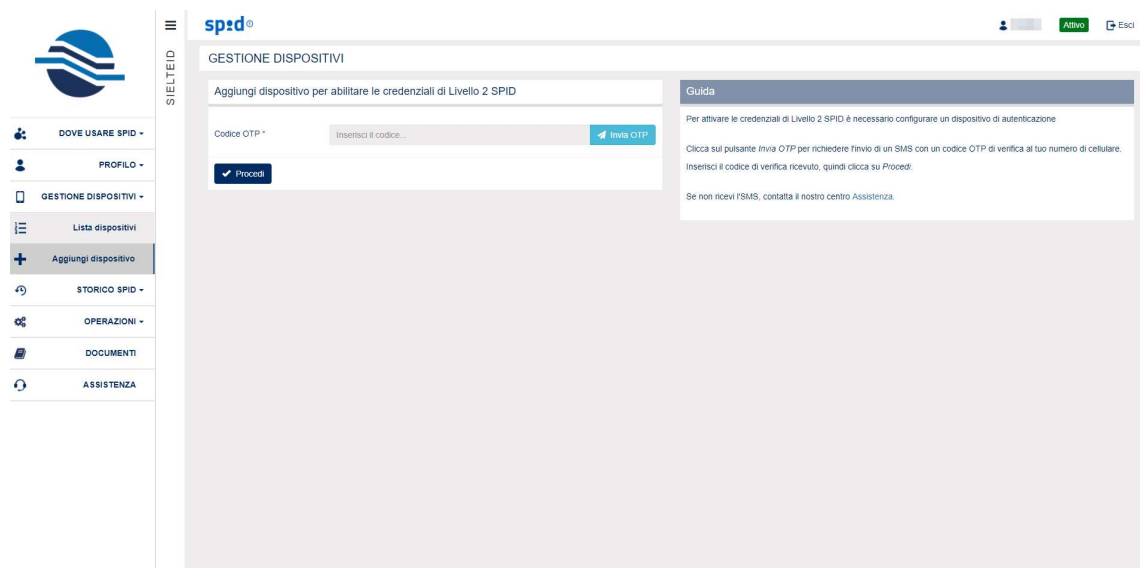


Figura 47 – Attivazione credenziali di livello 2

Successivamente, viene generato il QRCode da associare al dispositivo, come in Figura 48 – Interfaccia di generazione QRCode):

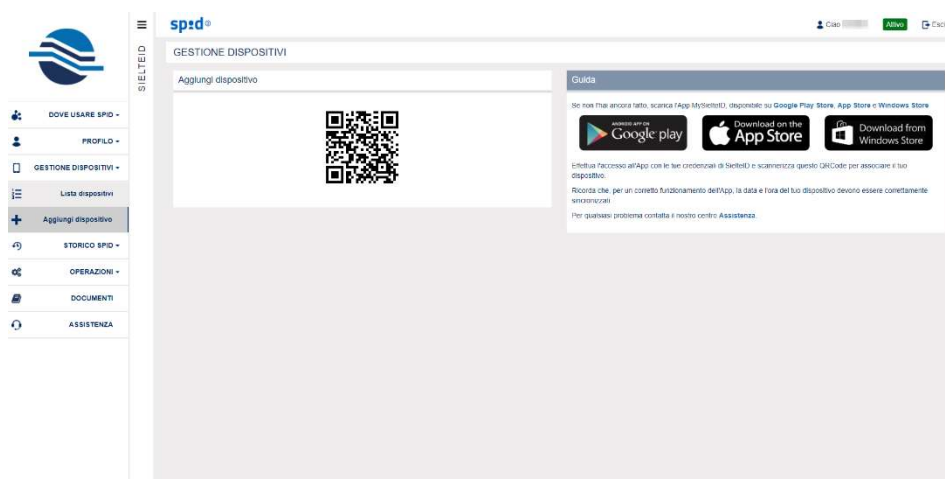


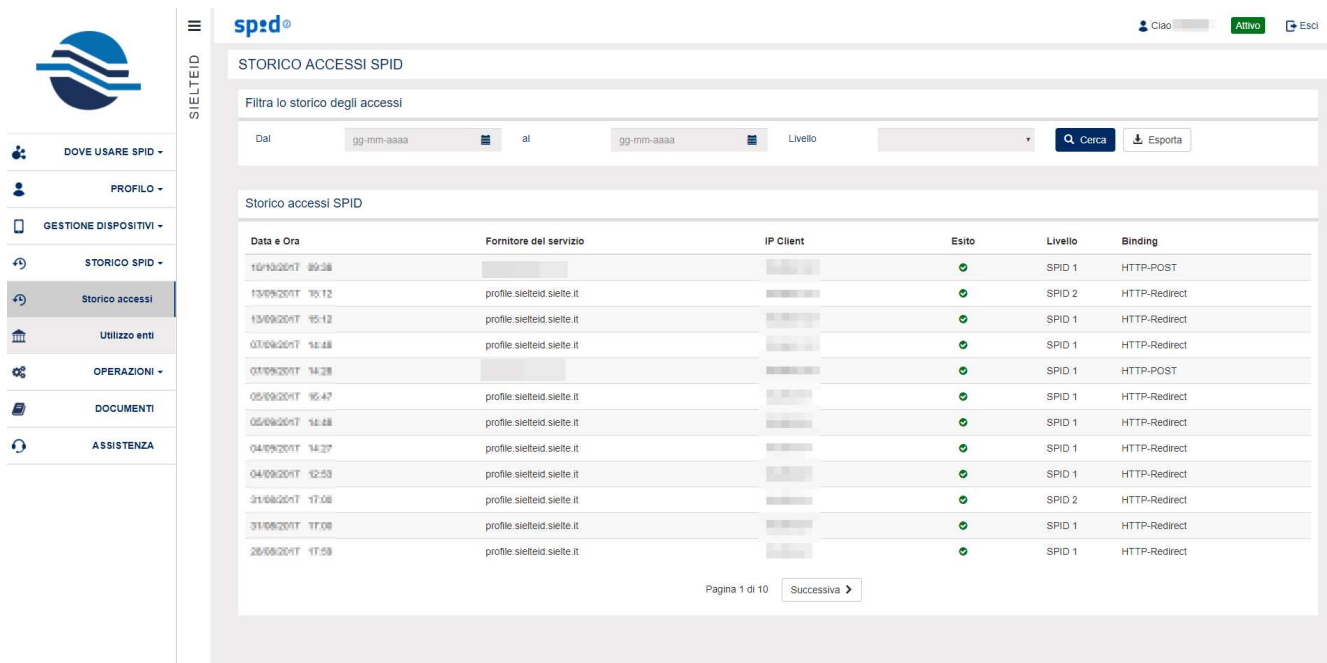
Figura 48 – Interfaccia di generazione QRCode

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 09:38			✓	SPID 1	HTTP-POST
13/09/2017 10:12	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 2	HTTP-Redirect
13/09/2017 15:12	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
03/09/2017 14:48	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
03/09/2017 14:38			✓	SPID 1	HTTP-POST
05/09/2017 16:47	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
05/09/2017 14:48	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
04/09/2017 14:37	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
04/09/2017 12:53	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
31/08/2017 17:08	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 2	HTTP-Redirect
31/08/2017 17:08	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect
28/08/2017 17:59	profile.sielteid.sielte.it		✓	SPID 1	HTTP-Redirect

Figura 49 – Interfaccia dello storico accessi

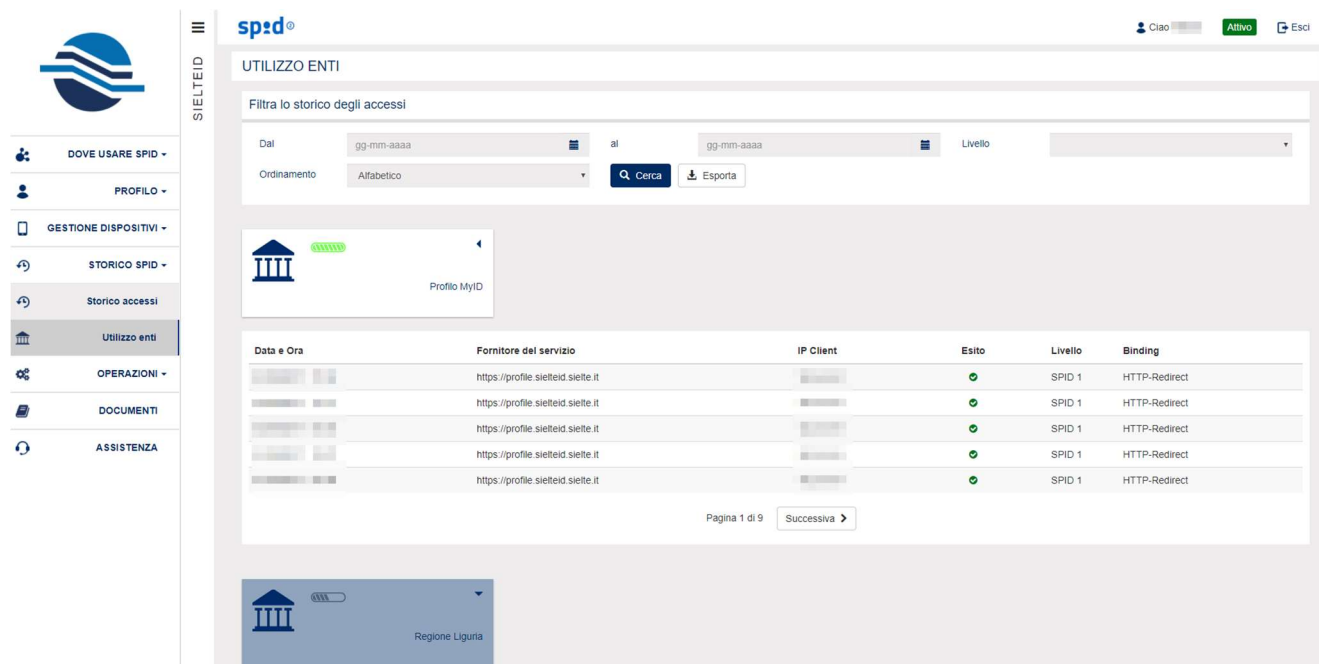
Nell'elenco presente all'interno della figura 46, sono riportate le informazioni riguardanti la data e l'ora di accesso, il fornitore del servizio con cui è stato effettuato l'accesso, l'indirizzo IP del dispositivo dell'utente, l'esito dell'accesso, il livello di sicurezza utilizzato ed il Binding.

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).



The screenshot displays the 'UTILIZZO ENTI' section of the SPID interface. On the left, a sidebar contains navigation icons and labels. The main area features a search filter for access history with fields for 'Dal' and 'al' (both set to 'gg-mm-aaaa'), an 'Ordinamento' dropdown set to 'Alfabetico', and buttons for 'Cerca' and 'Esporta'. Below the filter is a 'Profilo MyID' card. A table lists access records with columns: 'Data e Ora', 'Fornitore del servizio', 'IP Client', 'Esito', 'Livello', and 'Binding'. The table shows five rows of data, all with a green checkmark in the 'Esito' column and 'SPID 1' in the 'Livello' column. At the bottom, there is a 'Pagina 1 di 9' indicator and a 'Successiva >' button. A 'Regione Liguria' dropdown menu is visible at the bottom left of the main content area.

Figura 50 – Interfaccia dello storico utilizzo enti

Nell'elenco presente in figura 47 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 51 – 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.

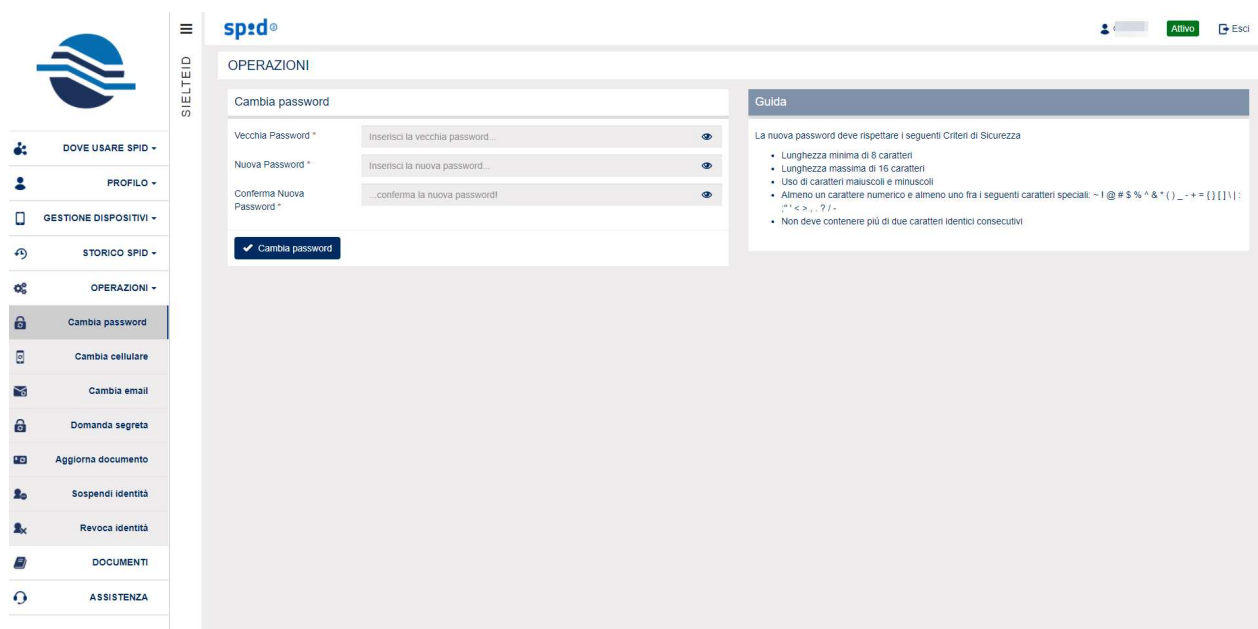


Figura 51 – Interfaccia di cambio password

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.

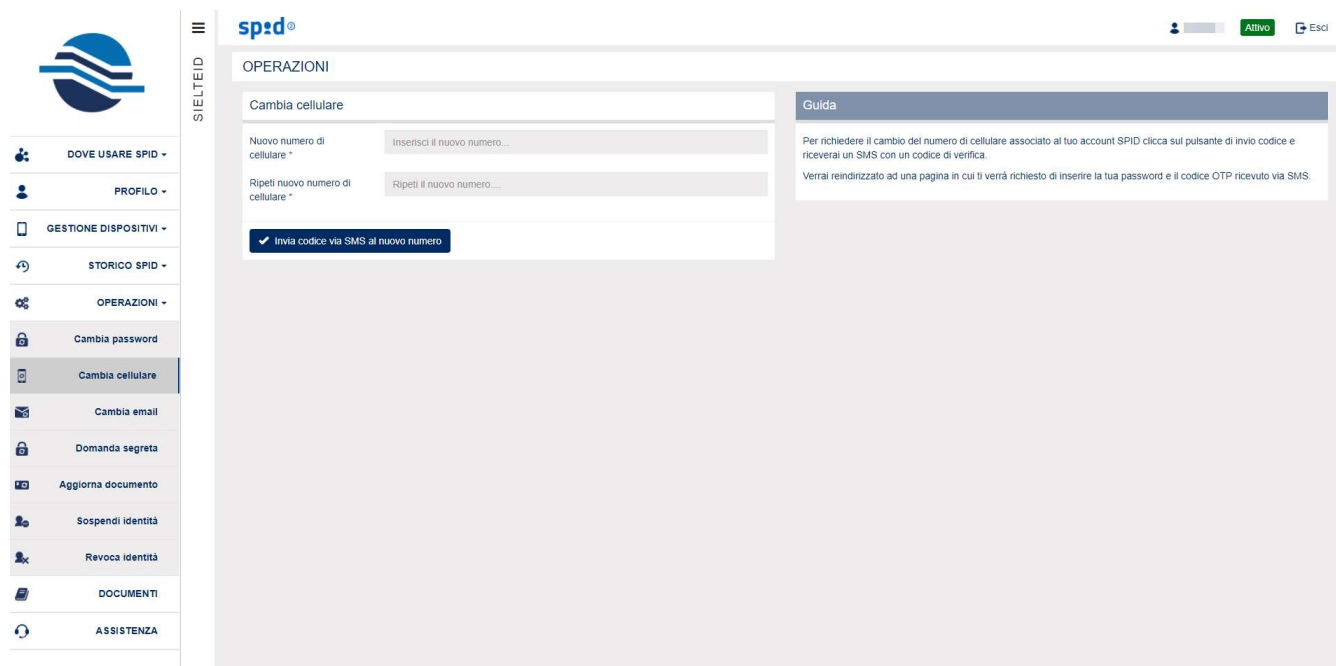


Figura 52 – Interfaccia di cambio numero di cellulare

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 53 – 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.

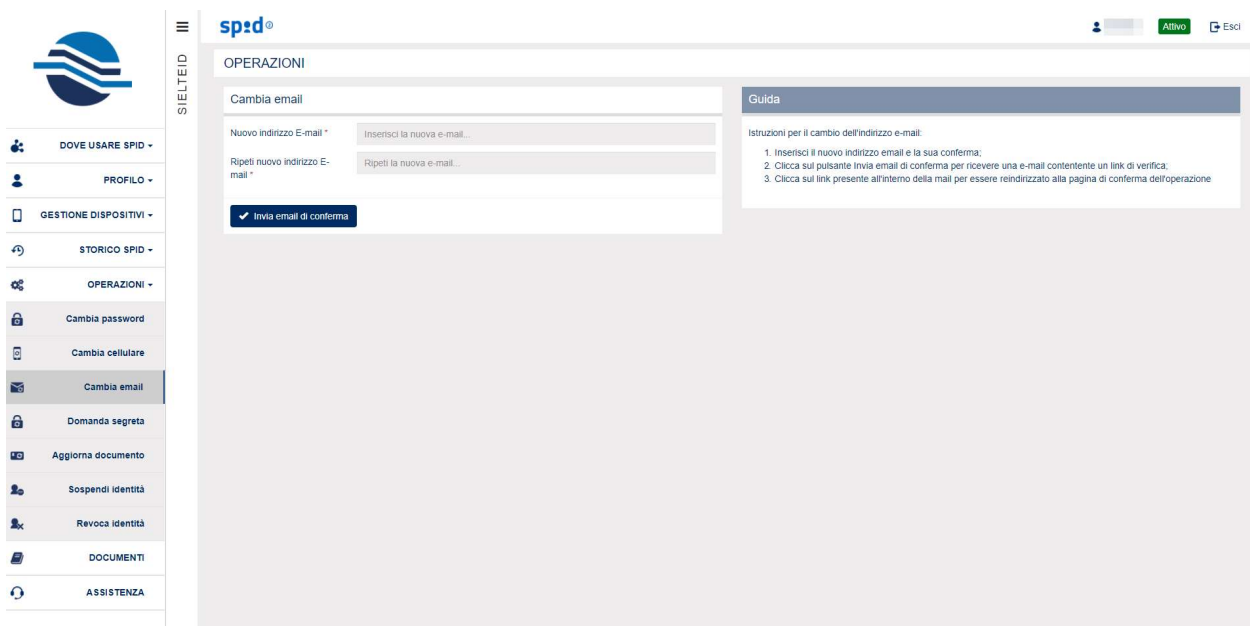


Figura 53 – Interfaccia di cambio indirizzo email

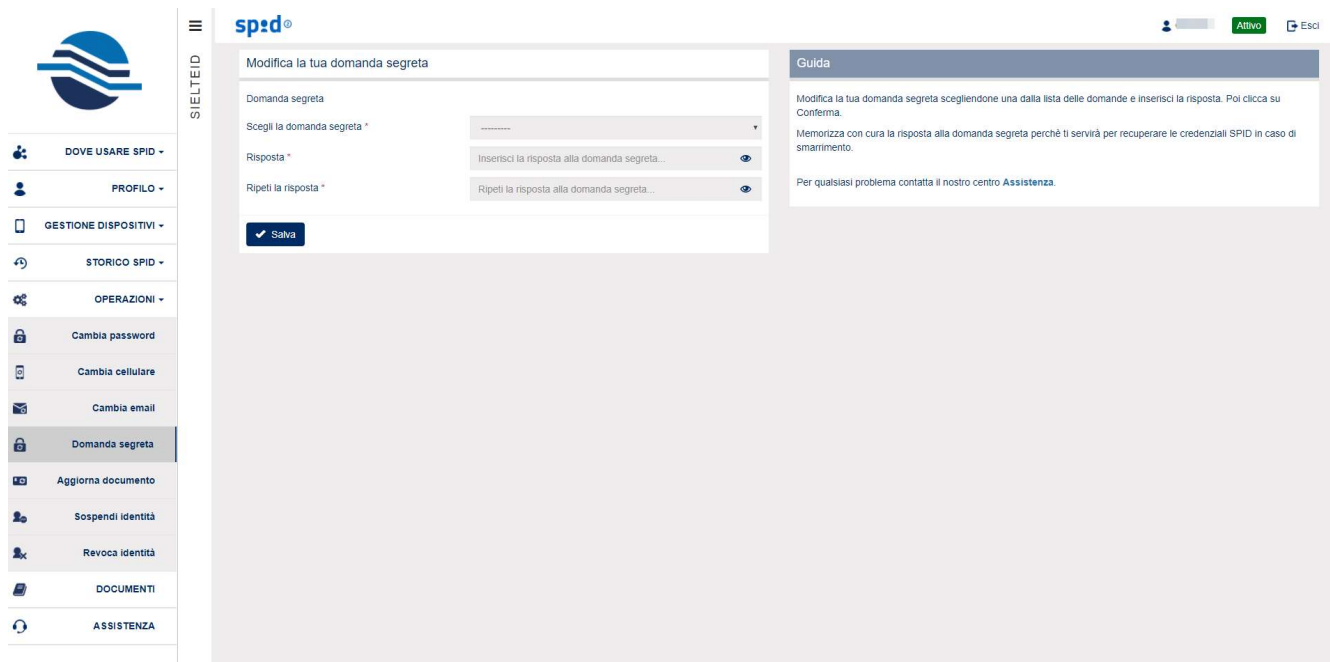
7.5.4 Domanda segreta

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.



The screenshot shows the SPID user interface for modifying a secret question. On the left is a vertical navigation menu with the SIELTEID logo and various options: DOVE USARE SPID, PROFILO, GESTIONE DISPOSITIVI, STORICO SPID, OPERAZIONI (with sub-items: Cambia password, Cambia cellulare, Cambia email, Domanda segreta), Aggiorna documento, Sospendi identità, Revoca identità, DOCUMENTI, and ASSISTENZA. The main content area is titled "Modifica la tua domanda segreta" and contains a form with three fields: "Scegli la domanda segreta" (a dropdown menu), "Risposta" (a text input field with a placeholder "Inserisci la risposta alla domanda segreta..."), and "Ripeti la risposta" (a text input field with a placeholder "Ripeti la risposta alla domanda segreta..."). A "Salva" button is at the bottom of the form. On the right, a "Guida" (Help) panel provides instructions: "Modifica la tua domanda segreta scegliendone una dalla lista delle domande e inserisci la risposta. Poi clicca su Conferma. Memorizza con cura la risposta alla domanda segreta perchè ti servirà per recuperare le credenziali SPID in caso di smarrimento. Per qualsiasi problema contatta il nostro Assistenza." The top right of the interface shows a user profile icon, a green "Attivo" status indicator, and an "Esci" (Logout) button.

Figura 54 – 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.

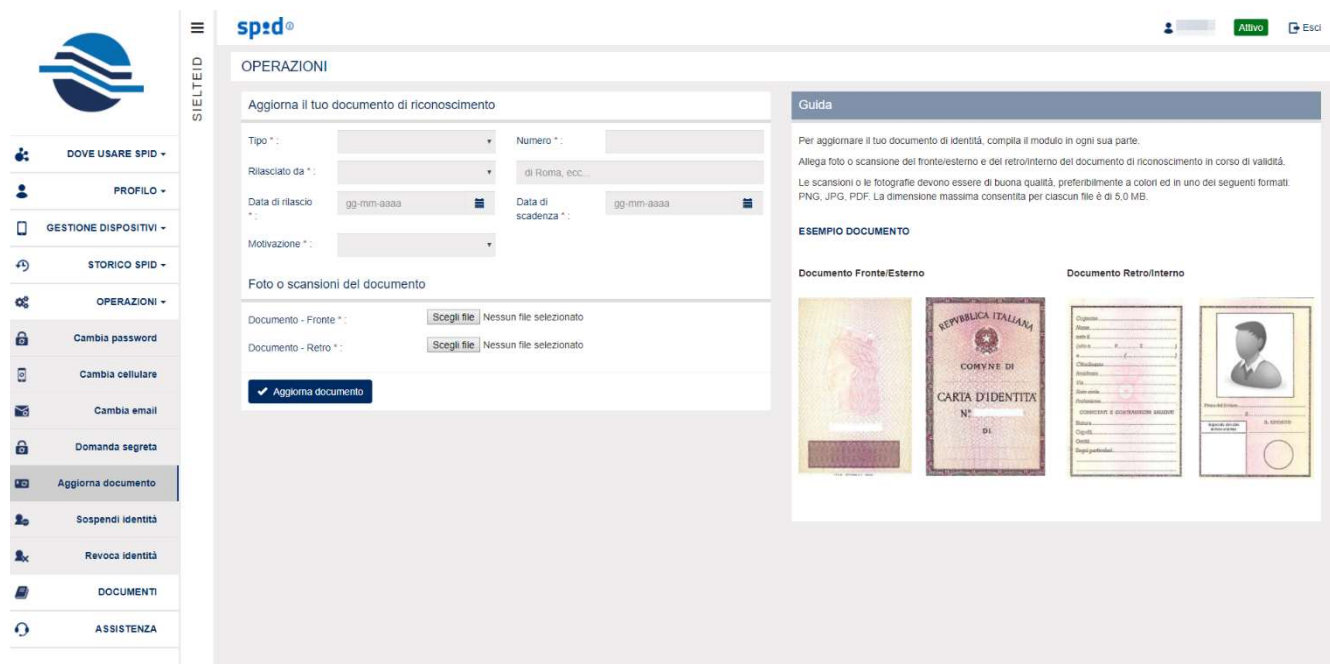


Figura 55 – Interfaccia di aggiornamento documento

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.

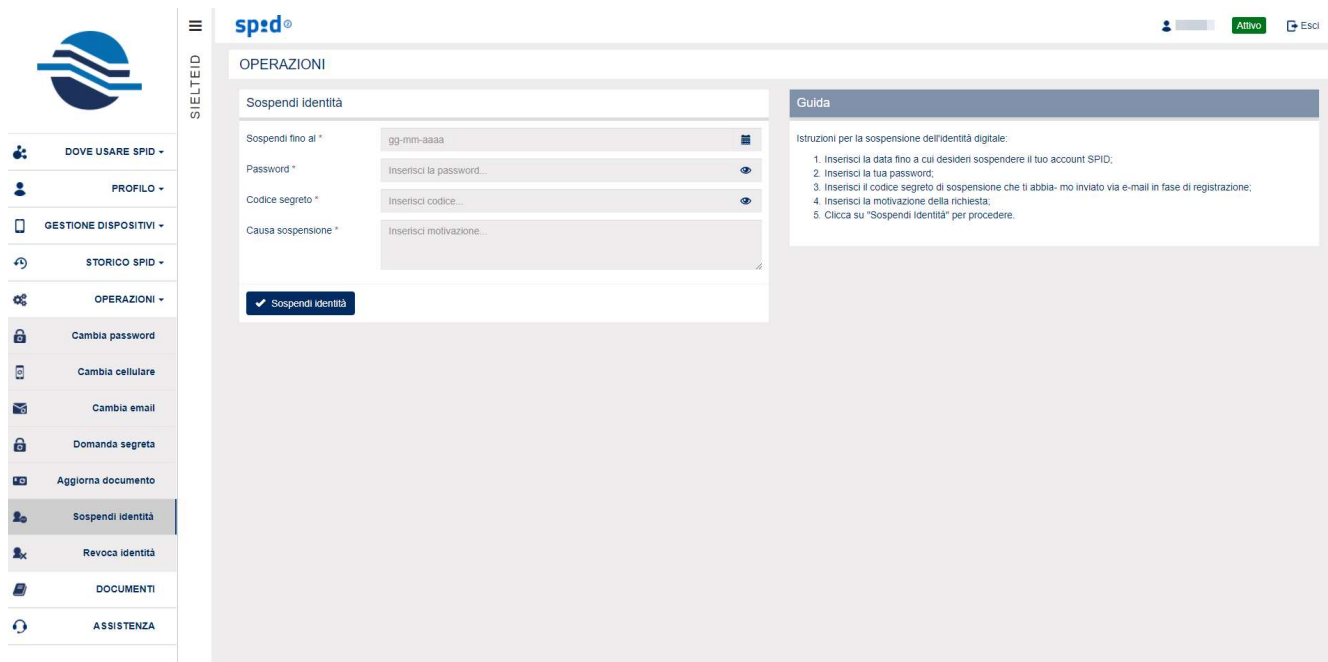


Figura 56 – Interfaccia di sospensione dell'identità digitale

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. Per effettuare la richiesta di "Revoca dell'Identità Digitale" l'utente:

- Scegli 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".

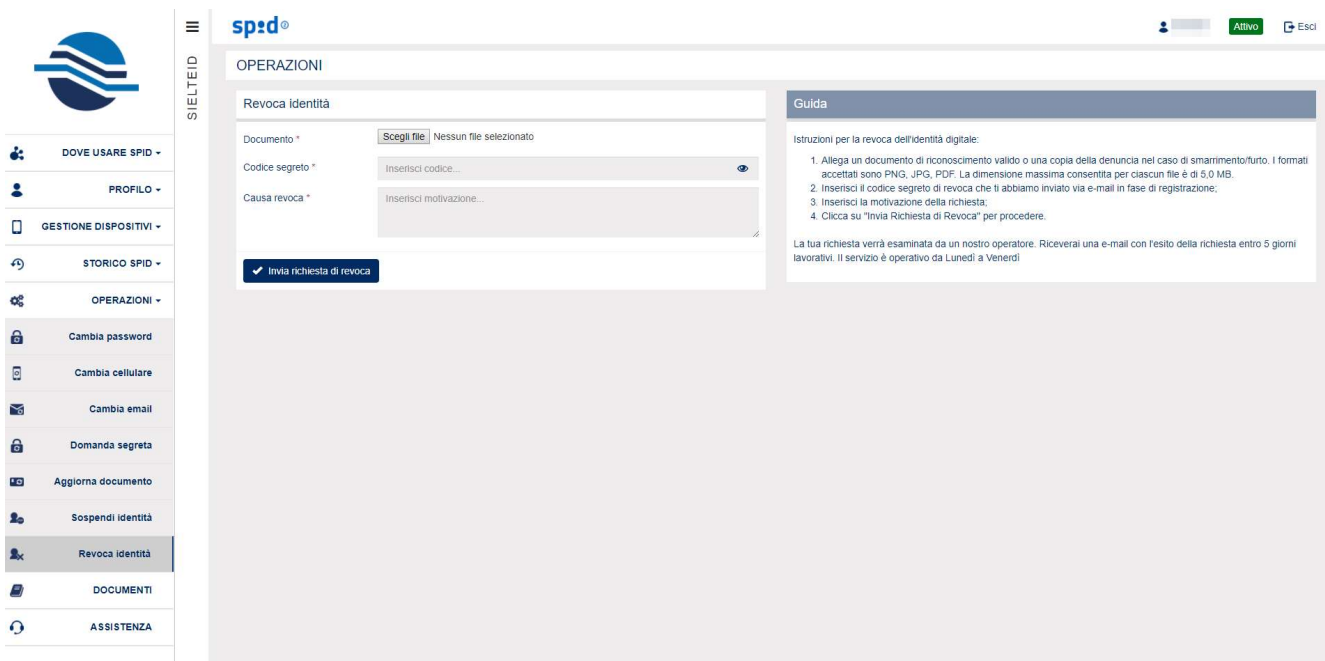


Figura 57 – Interfaccia di revoca dell'identità digitale

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 Rinnovo identità

L'utente riceverà per mail una comunicazione che gli ricorderà la data di scadenza della propria identità digitale. Al momento della scadenza, l'identità digitale gli verrà rinnovata per due anni in automatico e riceverà una mail di notifica.

7.7 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".

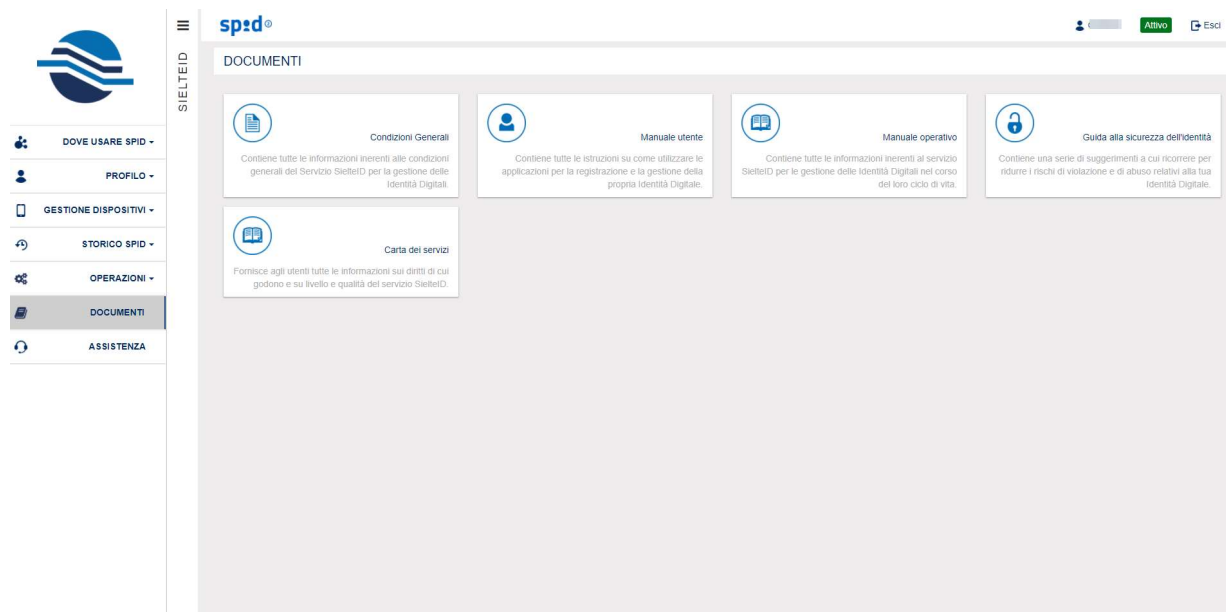


Figura 58 – Interfaccia con documentazione consultabile

7.8 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.

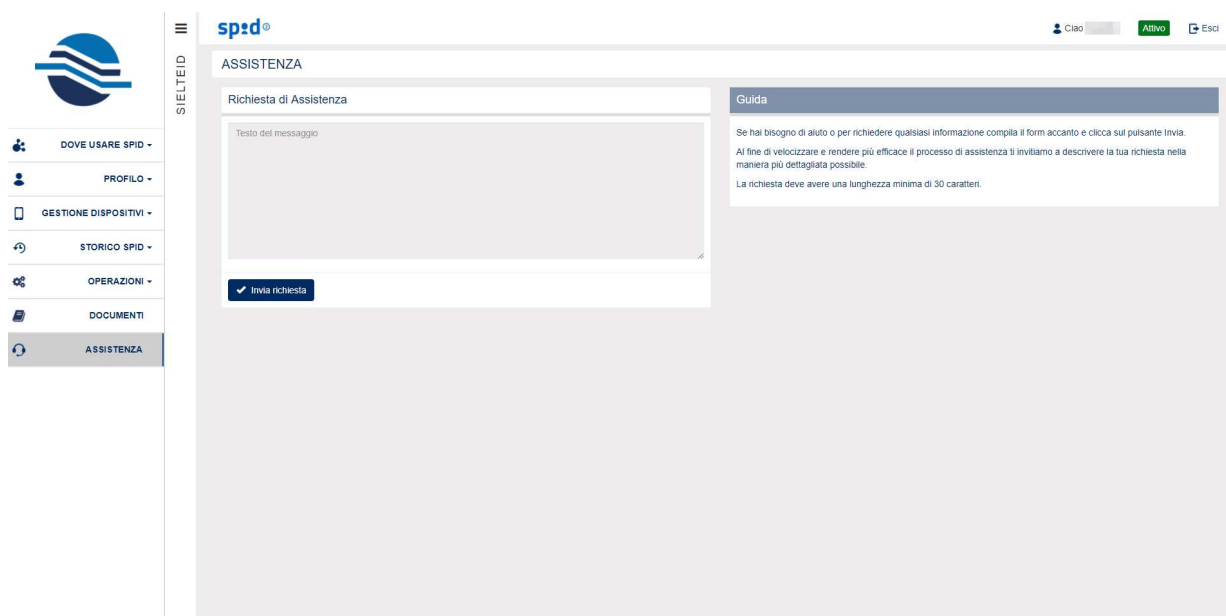


Figura 59 – Interfaccia di richiesta di assistenza

8 Autenticazione di livello 2

L'utente per accedere a determinati servizi della SPID della Pubblica Amministrazione e 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 60 – Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2).

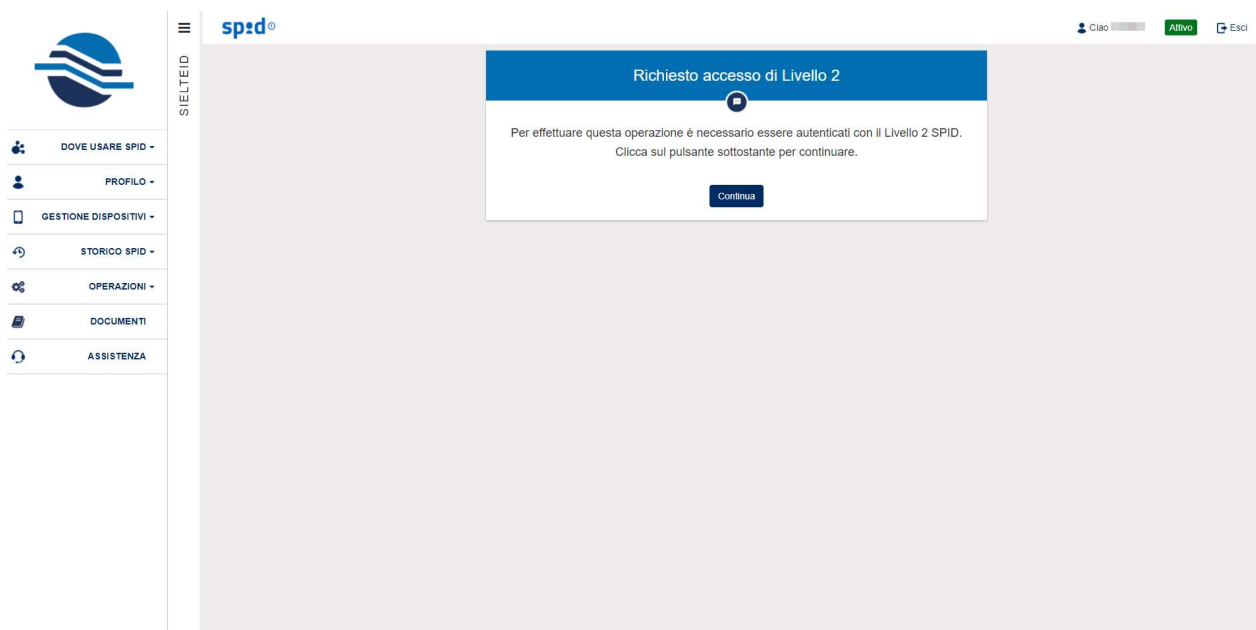


Figura 60 – Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2

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.

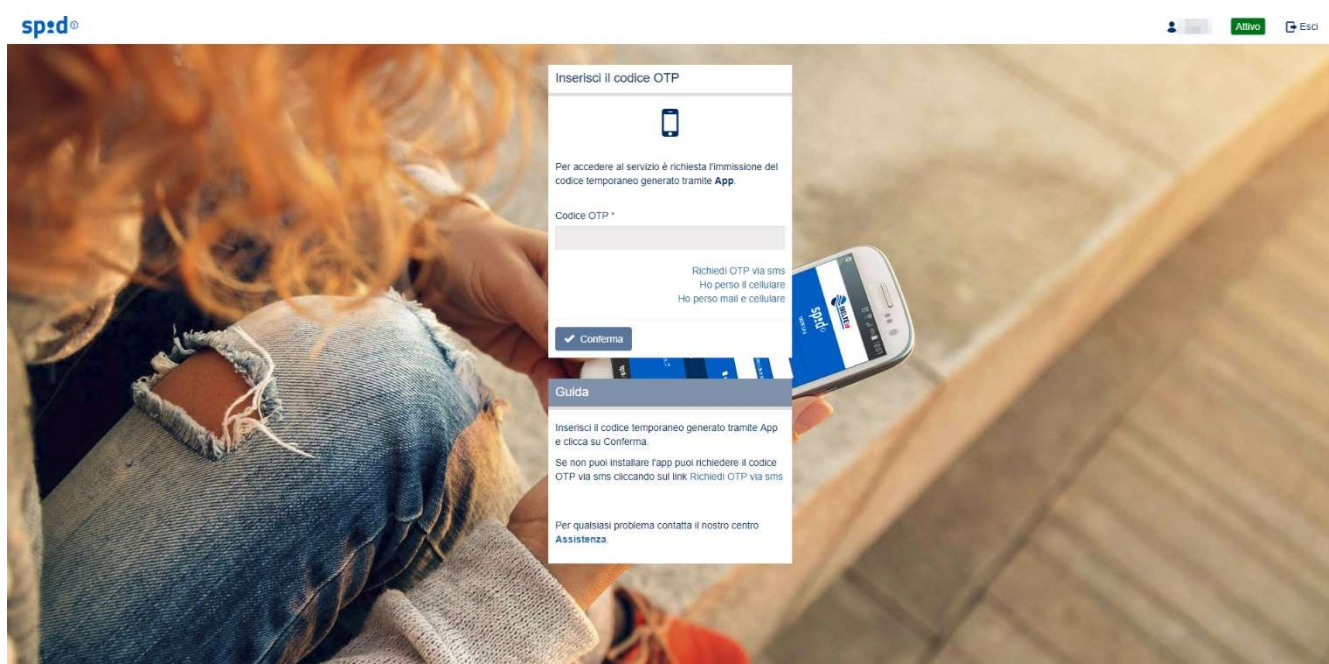


Figura 61 – Interfaccia di richiesta inserimento codice OTP

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



Figura 62 – Visualizzazione del livello di autenticazione

Dai servizi SPID viene avvisato di autenticarsi con il Livello 2 e di attivare le credenziali, qualora non fossero ancora attive, come in Figura 63 – Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2 servizi SPID.



Figura 63 – 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.

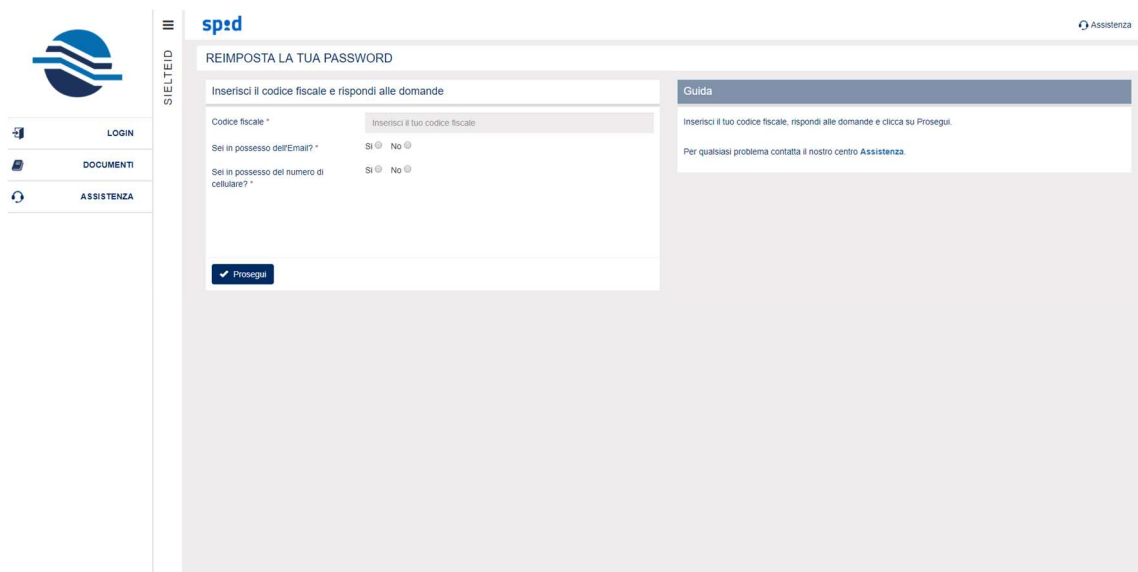


Figura 64 – Interfaccia di recupero password

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.

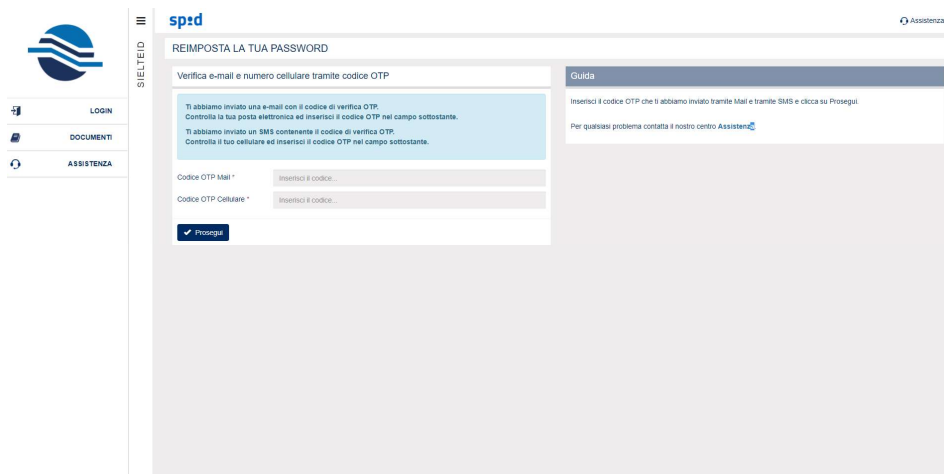


Figura 65 – Interfaccia di recupero password, in possesso di email e numero di cellulare

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

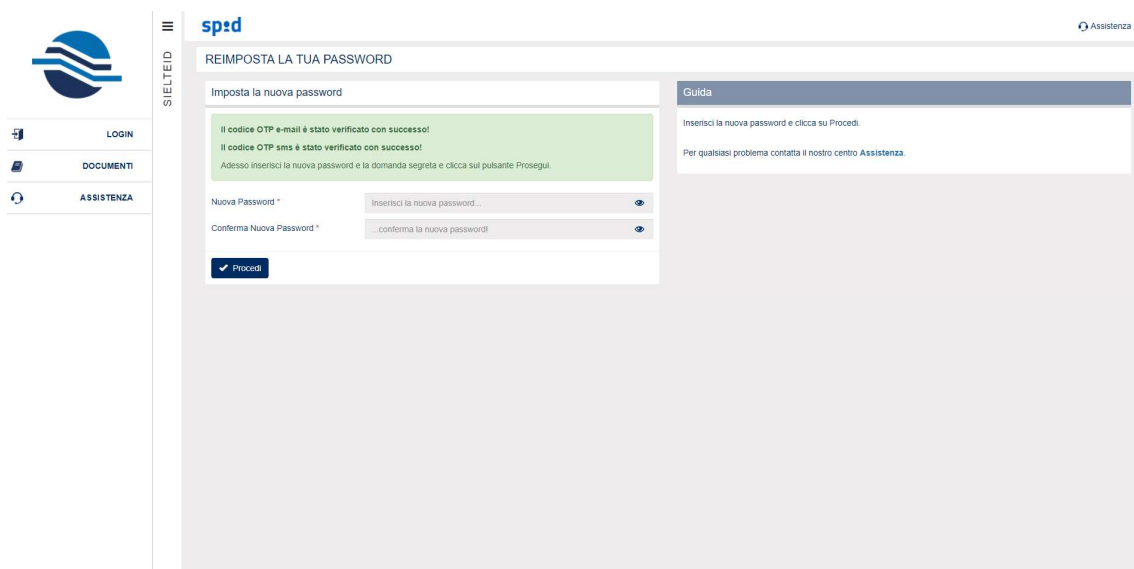


Figura 66 – Interfaccia di cambio password

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.

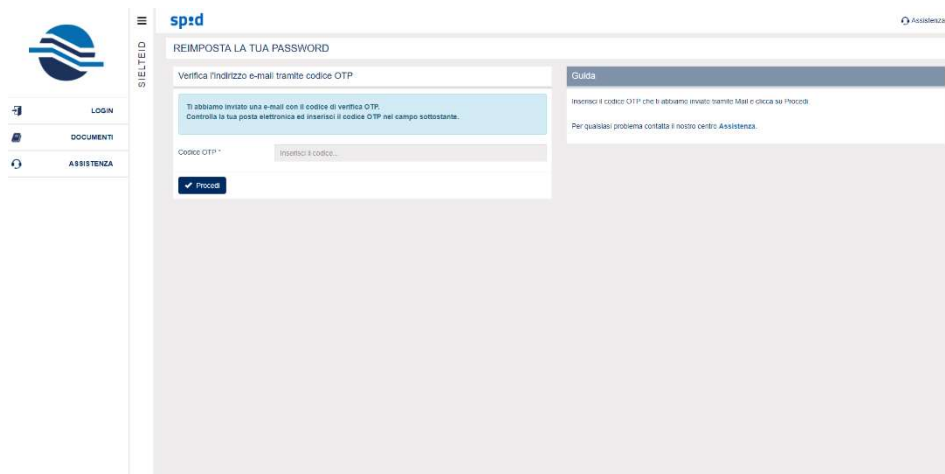


Figura 67 – Interfaccia di recupero password, in possesso solo di indirizzo email – verifica OTP

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

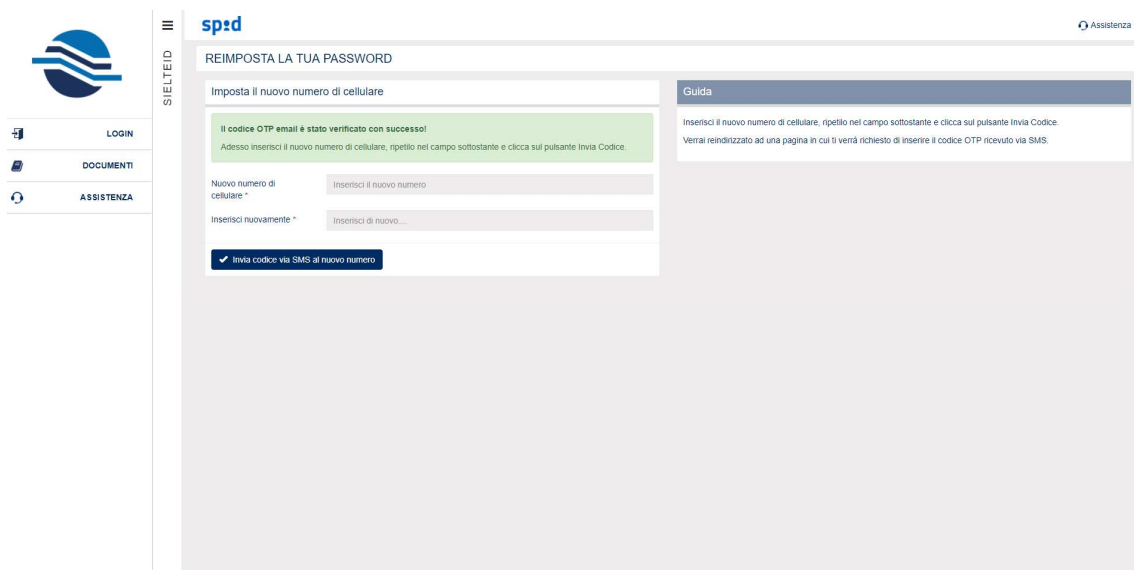


Figura 68 – Interfaccia di recupero password, inserimento nuovo numero di cellulare

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.

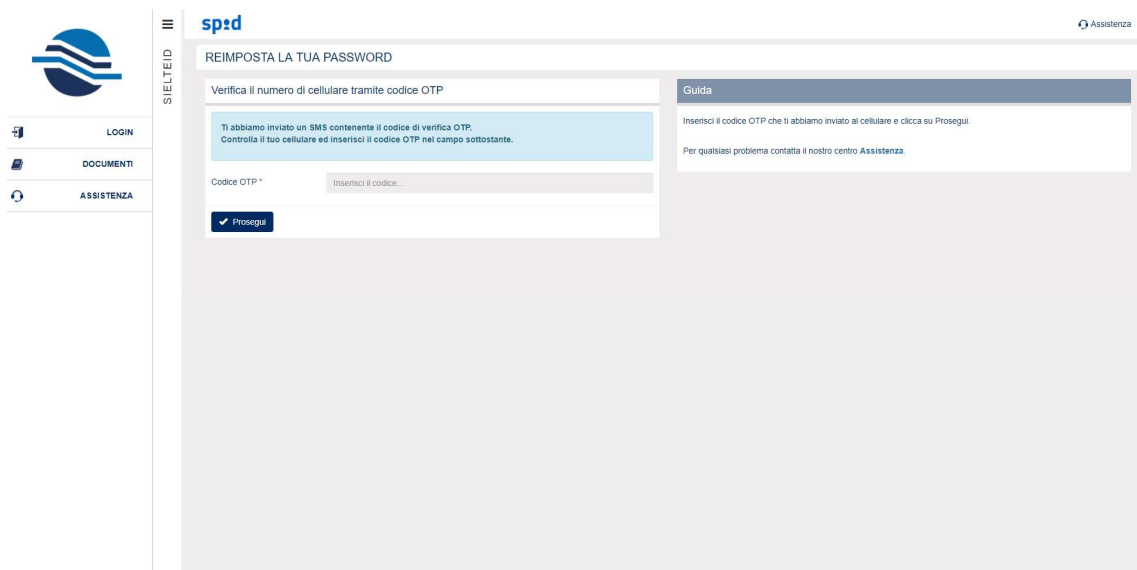


Figura 69 – Interfaccia di recupero password, in possesso solo di numero di cellulare – verifica OTP

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

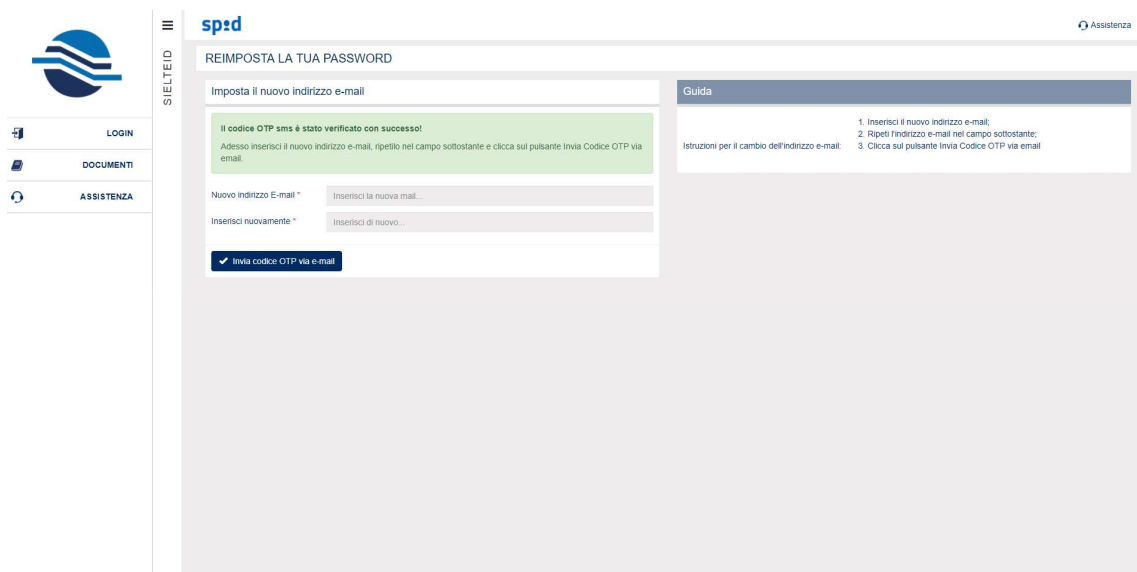


Figura 70 – Interfaccia di recupero password, inserimento nuovo indirizzo email

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.