



# GUIDA UTENTE

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

**STATO DELLE REVISIONI DELLA GUIDA UTENTE**

<b>REV.</b>	<b>CAP.</b>	<b>DESCRIZIONE MOTIVO</b>	<b>DATA</b>
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, TOUCH ID 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

## Sommario

<b>1</b>	<b><i>Introduzione</i></b> .....	<b>5</b>
1.1	Scopo del documento .....	5
1.2	Convenzioni di lettura .....	5
1.3	Definizioni ed acronimi .....	6
<b>2</b>	<b><i>La tua identità digitale a portata di mano</i></b> .....	<b>8</b>
2.1	Soggetti SPID .....	8
2.2	Livelli di sicurezza .....	9
<b>3</b>	<b><i>Come funziona il servizio SPID</i></b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b><i>Come ottenere l'identità digitale</i></b> .....	<b>11</b>
4.1	Registrazione SielteID .....	11
4.1.1	Registrazione tramite sito online .....	11
4.1.2	Registrazione negli uffici Sielte preposti .....	23
4.2	Identificazione SielteID .....	23
4.3	Ricezione ed Attivazione credenziali SPID .....	24
<b>5</b>	<b><i>Utilizzo dell'identità digitale</i></b> .....	<b>27</b>
<b>6</b>	<b><i>Come gestire l'identità digitale</i></b> .....	<b>29</b>
<b>7</b>	<b><i>Gestione delle credenziali di accesso</i></b> .....	<b>30</b>
<b>8</b>	<b><i>Interfaccia utente</i></b> .....	<b>32</b>
8.1	Servizi abilitati a SPID.....	34
8.1.1	Servizi abilitati .....	34
8.1.2	Fai una segnalazione .....	36
8.2	Profilo .....	37
8.2.1	Il tuo profilo.....	37
8.2.2	Accessi al profilo.....	38
8.3	Gestione dispositivi.....	39
8.3.1	App MySielteID.....	39

---

8.3.2	Lista dispositivi .....	51
8.3.3	Aggiungi dispositivo .....	51
<b>8.4</b>	<b>Storico SPID .....</b>	<b>52</b>
8.4.1	Storico accessi .....	52
8.4.2	Utilizzo enti.....	53
<b>8.5</b>	<b>Operazioni.....</b>	<b>55</b>
8.5.1	Cambia password .....	56
8.5.2	Cambia cellulare.....	57
8.5.3	Cambio email.....	58
8.5.4	Aggiorna documento.....	59
8.5.5	Sospensione e Revoca .....	60
<b>8.6</b>	<b>Assistenza.....</b>	<b>63</b>
<b>9</b>	<b><i>Recupero codici dispositivi.....</i></b>	<b>64</b>
<b>10</b>	<b><i>Supporto dedicato.....</i></b>	<b>64</b>

## **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 richiedere 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.

### **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 dovranno 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 3 della Direttiva 1999/93/CE del Parlamento europeo, secondo quanto previsto dal presente decreto e dai regolamenti di cui all'articolo 4.

### 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 3 della Direttiva 1999/93/CE del Parlamento europeo.

### 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.

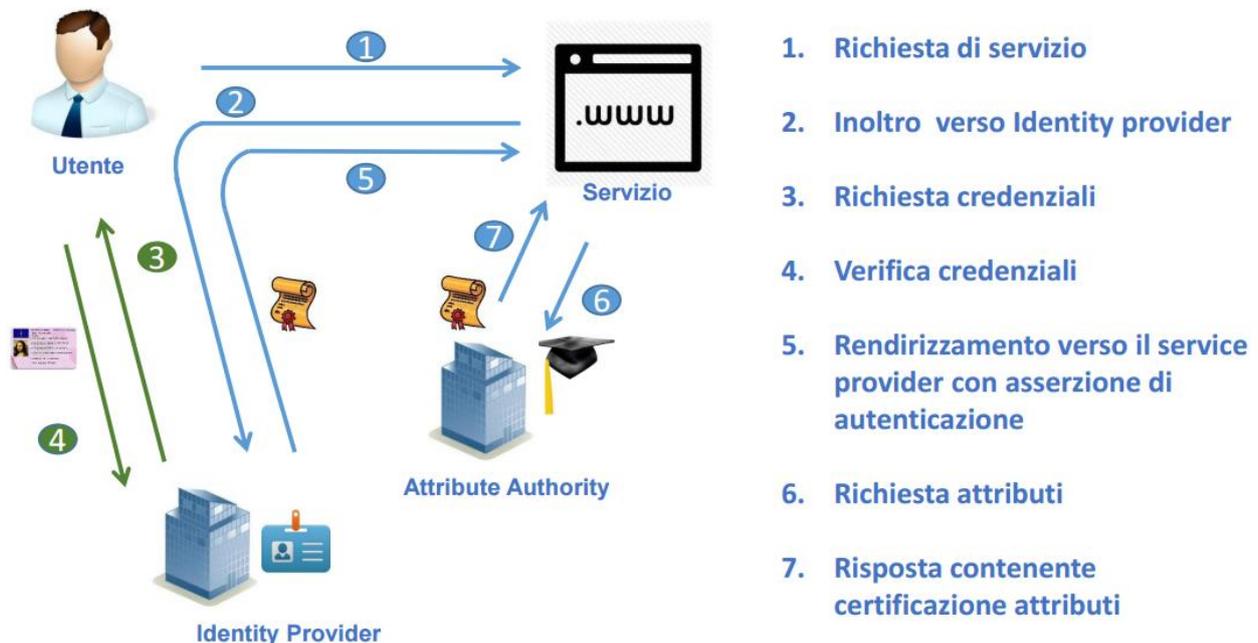


Figura 2 – Funzionamento base del sistema SPID

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 passo 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 <http://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.

#### 4.1.1 *Registrazione tramite sito online*

Il processo si compone nelle fasi descritte di seguito.

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

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)<sup>1</sup>, 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, in ambito Sielte, dell'indirizzo mail.

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

---

<sup>1</sup> 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.

---

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

## Denominazione/ragione sociale;

- 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 Richiedente effettua la verifica Captcha e procede con la registrazione.



Hai una registrazione in sospeso? [Riprendi 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 \*

Civico \*  CAP \*

Provincia / Stato Estero \*  Luogo \*

**DOCUMENTO**

Tipo del documento \*  Numero del documento \*

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 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

Non sono un robot

[Procedi >](#)

### TEMPO MEDIO PER COMPLETARE LA FASE CORRENTE

Circa 8 minuti

### AGGIORNAMENTI

Al termine della registrazione, scarica l'App MySielteID per gestire la tua identità digitale. È disponibile su [Google Play Store](#) ed [App Store](#).

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

Puoi registrarti a 18App fino al 30 giugno 2017 (questo termine, inizialmente posto al 31 gennaio 2017, è stato così prorogato dal D.L. 30 dicembre 2016, n. 244 art. 11, comma 2).

### 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)

3. In questa seconda fase il Richiedente visualizza il Riepilogo dei dati inseriti, può tornare alla pagina precedente per modificarli, infine prende visione ed accetta le Condizioni Generali Contrattuali e del Manuale Operativo e clicca sul pulsante “Conferma” (vedi figura Figura 3 – Interfaccia riepilogo registrazione).

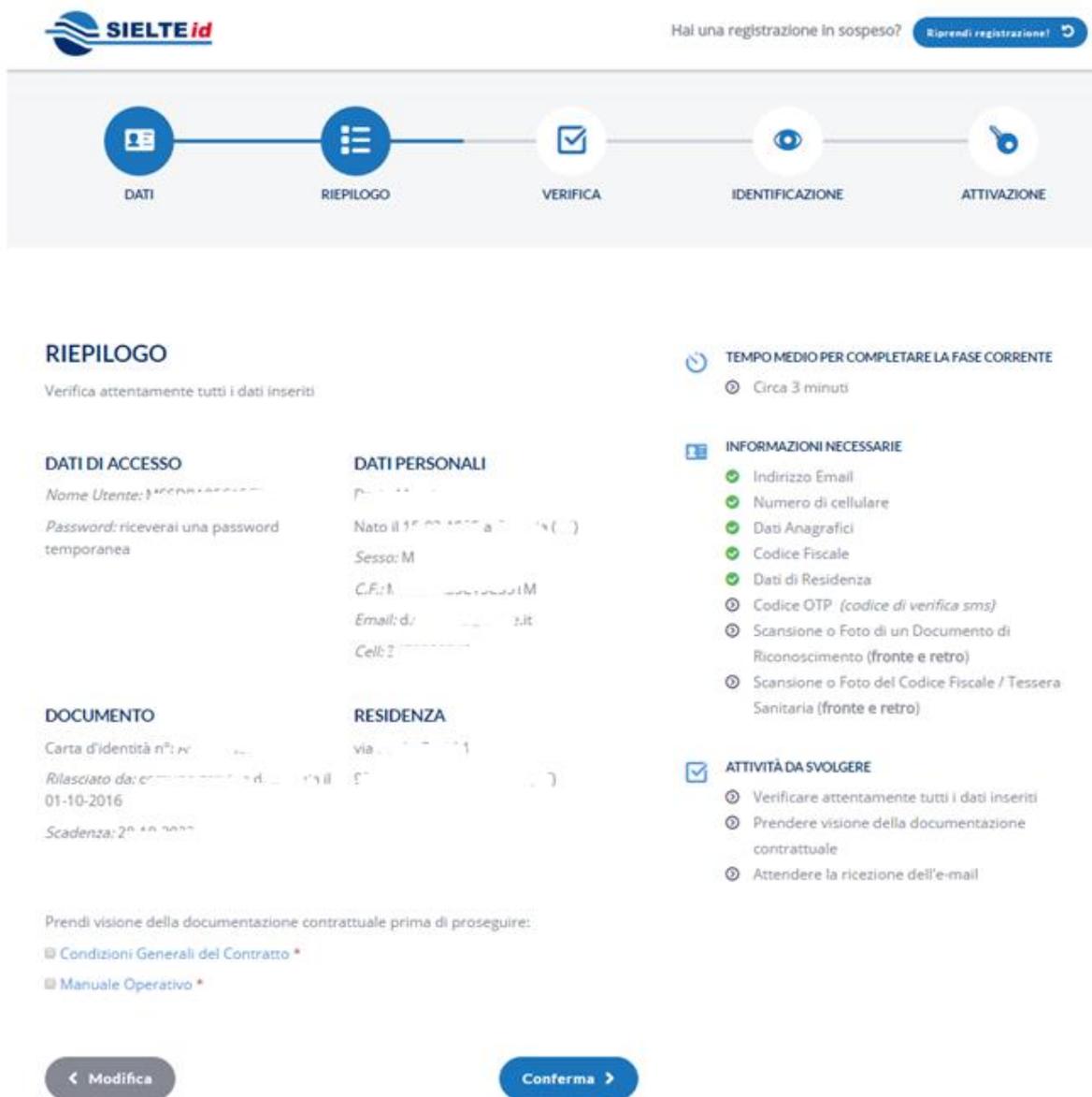
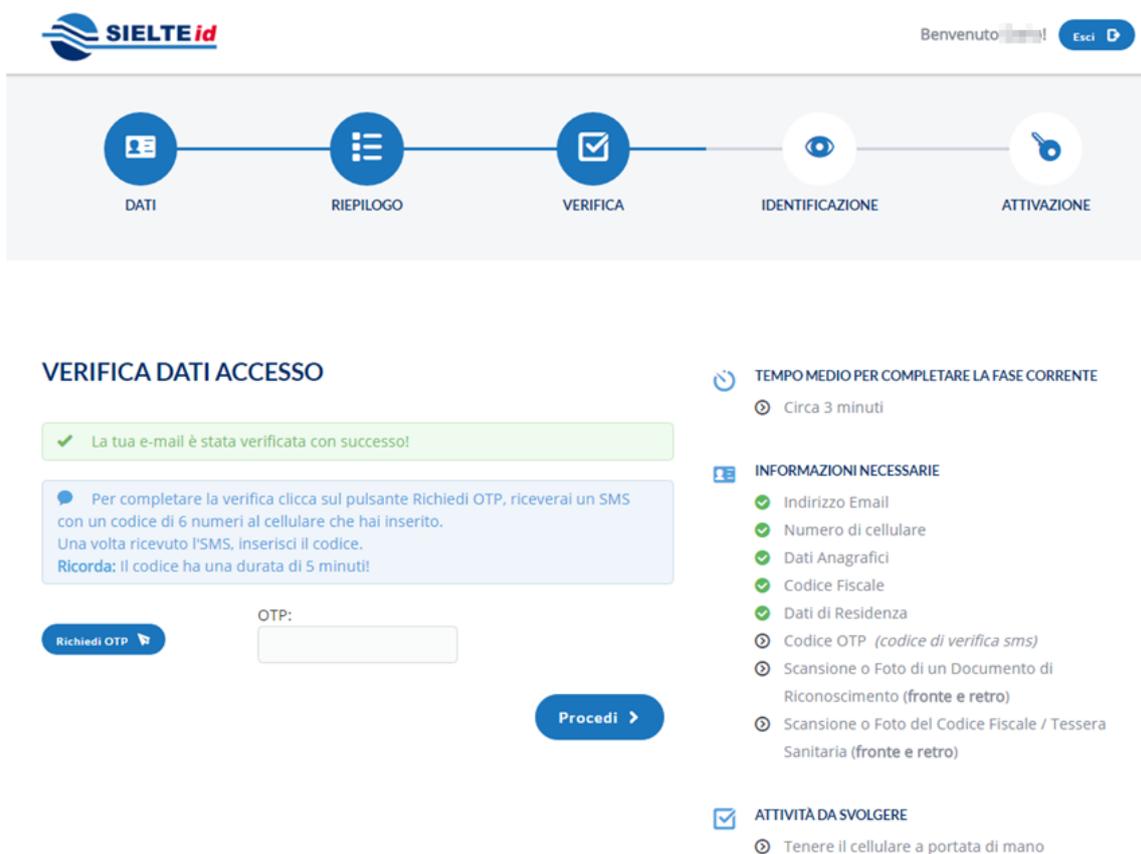


Figura 3 – Interfaccia riepilogo registrazione

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. Cliccando il link, visualizzerà un

messaggio e la schermata in figura Figura 4 – Verifica dati di accesso e inserimento codice OTP.

L'Utente richiede il codice OTP all'interno della stessa pagina (vedi figura Figura 4 – Verifica dati di accesso e inserimento codice OTP) cliccando sul pulsante “Richiedi OTP” e contestualmente riceve una OTP (un codice temporaneo) sul proprio telefono, che deve inserire 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. Procede alla fase successiva immettendo il codice OTP corretto.



**VERIFICA DATI ACCESSO**

✓ La tua e-mail è stata verificata con successo!

Per completare la verifica clicca sul pulsante Richiedi OTP, riceverai un SMS con un codice di 6 numeri al cellulare che hai inserito. Una volta ricevuto l'SMS, inserisci il codice.  
**Ricorda:** Il codice ha una durata di 5 minuti!

Richiedi OTP

OTP:

Procedi >

TEMPO MEDIO PER COMPLETARE LA FASE CORRENTE

- ⌚ Circa 3 minuti

INFORMAZIONI NECESSARIE

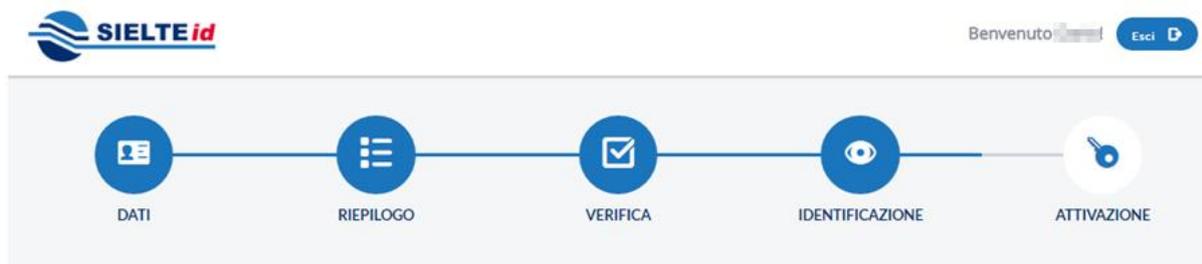
- ✓ Indirizzo Email
- ✓ Numero di cellulare
- ✓ Dati Anagrafici
- ✓ Codice Fiscale
- ✓ Dati di Residenza
- ⌚ Codice OTP (codice di verifica sms)
- ⌚ Scansione o Foto di un Documento di Riconoscimento (fronte e retro)
- ⌚ Scansione o Foto del Codice Fiscale / Tessera Sanitaria (fronte e retro)

ATTIVITÀ DA SVOLGERE

- ⌚ Tenere il cellulare a portata di mano

Figura 4 – Verifica dati di accesso e inserimento codice OTP

5. In questa quarta ed ultima fase il richiedente sceglie una delle quattro modalità per procedere con la fase di identificazione, descritte di seguito.



## IDENTIFICAZIONE

Scegli la modalità di identificazione che preferisci tra quelle sottoindicate

 <b>WEBCAM</b> SmartPhone, Tablet, PC Per questa modalità di identificazione avrai solo bisogno di uno SmartPhone, Tablet o PC dotati di Webcam. <a href="#">Procedi &gt;</a>	 <b>DI PERSONA</b> 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. <a href="#">Procedi &gt;</a>	 <b>FIRMA DIGITALE</b> SmartCard Per questa modalità di identificazione avrai bisogno di una Firma Digitale, del lettore Smart Card e del relativo software. <a href="#">Procedi &gt;</a>	 <b>CIE/CNS</b> SmartCard e Pin Per questa modalità avrai bisogno della Carta di Identità Elettronica o della Carta Nazionale dei Servizi. <a href="#">Procedi &gt;</a>
---	--	---	---

Figura 5 – Scelta della modalità di identificazione

- a. **Modalità Webcam:** il richiedente viene informato che per questa modalità di identificazione deve disporre di un PC dotato di Webcam o di uno Smartphone o di un Tablet. In questa fase può annullare o confermare la sua scelta. Confermando la modalità, gli viene richiesto di allegare foto o scansione del fronte e del retro del documento di riconoscimento (del quale ha precedentemente inserito gli estremi) e del codice fiscale/tessera sanitaria. Viene informato che entrambi i documenti devono essere in corso di validità (in formato PDF o JPG).

Figura 6 – Caricamento dei documenti

Se persona giuridica gli viene richiesto di caricare la Visura Camerale della società (o in alternativa atto notarile di procura legale), della quale ha inserito precedentemente nel Modulo gli estremi.

Dopo aver caricato i documenti, il richiedente clicca su Procedi. Il sistema gli richiede un ulteriore conferma informandolo che non potrà modificare i documenti.

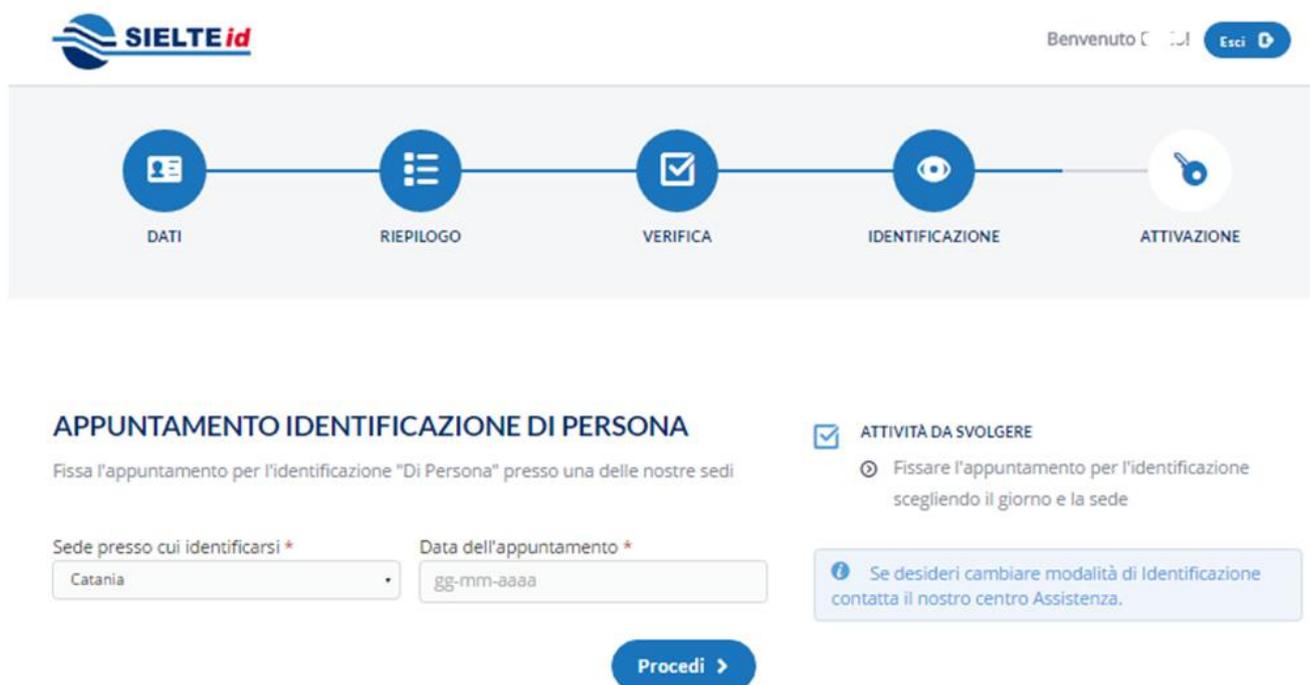
Il Richiedente, per fissare l'appuntamento e procedere con l'identificazione tramite videochiamata da effettuare con l'Operatore IdP Sielte, sceglie la Data e l'Orario a lui più congeniali e tra quelle indicate come disponibili da Sielte, e la modalità/tecnologia per effettuare la videochiamata. Può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

Si conclude così la Fase di Registrazione.

**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. In questa fase può annullare o confermare la modalità scelta.

Confermando la modalità potrà scegliere la sede presso cui identificarsi e la data dell'appuntamento e Procedere (vedi figura Figura 7 – Interfaccia per fissare l'appuntamento per l'identificazione).



The screenshot shows the SIELTE id interface. At the top left is the SIELTE id logo. At the top right, it says "Benvenuto" followed by a user icon and a name, and a blue "Esci" button. Below this is a horizontal progress bar with five steps: DATI, RIEPILOGO, VERIFICA, IDENTIFICAZIONE, and ATTIVAZIONE. The "IDENTIFICAZIONE" step is currently active. Below the progress bar, the main heading is "APPUNTAMENTO IDENTIFICAZIONE DI PERSONA". Underneath, it says "Fissa l'appuntamento per l'identificazione 'Di Persona' presso una delle nostre sedi". There are two input fields: "Sede presso cui identificarsi \*" with a dropdown menu showing "Catania", and "Data dell'appuntamento \*" with a text input field containing "gg-mm-aaaa". To the right of these fields is a section titled "ATTIVITÀ DA SVOLGERE" with a checked checkbox and the text "Fissare l'appuntamento per l'identificazione scegliendo il giorno e la sede". Below this is a blue box with an information icon and the text "Se desideri cambiare modalità di Identificazione contatta il nostro centro Assistenza.". At the bottom center is a blue "Procedi >" button.

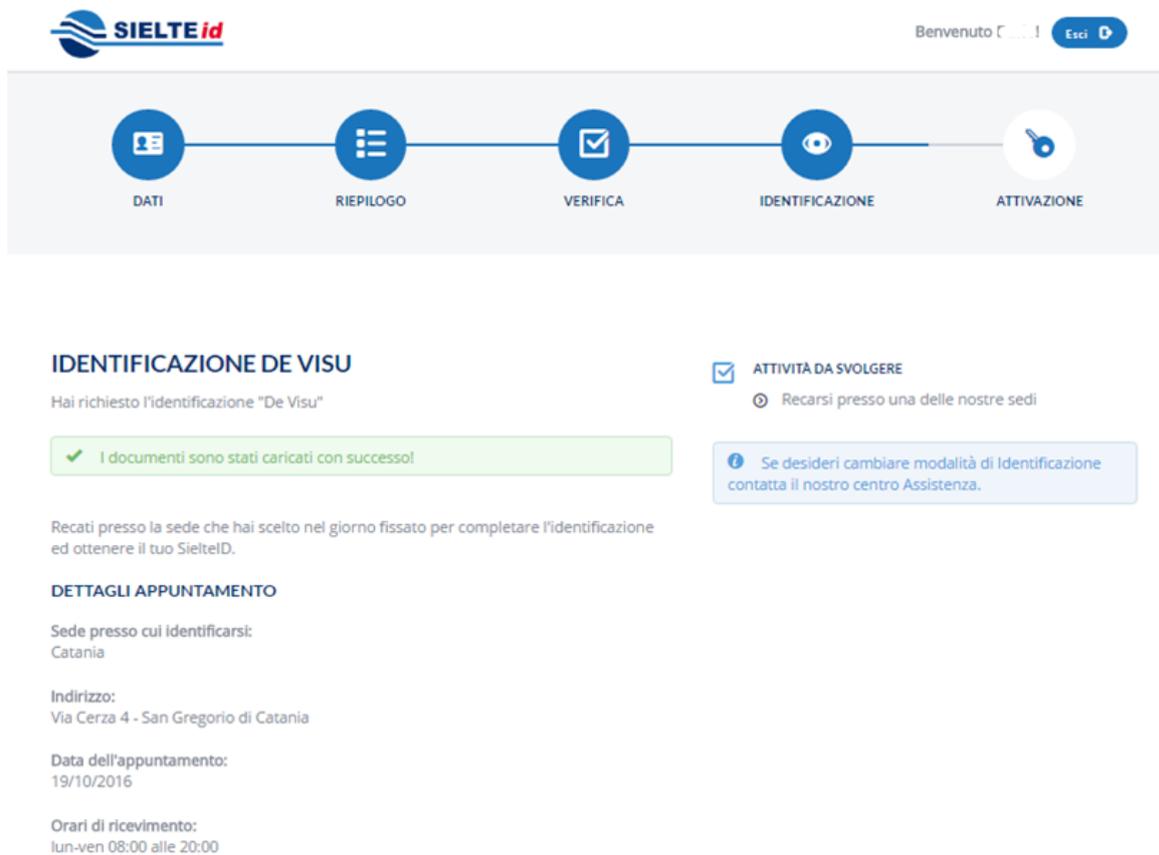
Figura 7 – Interfaccia per fissare l'appuntamento per l'identificazione

Viene richiesto di allegare foto o scansione del fronte e del retro del documento di riconoscimento (del quale ha precedentemente inserito gli estremi) e del codice fiscale/tessera sanitaria. Il Richiedente viene informato che entrambi i documenti devono essere in corso di validità (in formato PDF o JPG).

Se persona giuridica gli viene richiesto di caricare la Visura Camerale della società (o in alternativa atto notarile di procura legale), della quale ha inserito precedentemente nel Modulo gli estremi.

Dopo aver caricato i documenti, come in figura Figura 6 – Caricamento dei documenti, il richiedente clicca su Procedi. Il sistema gli richiede un'ulteriore conferma informandolo che non potrà modificare i documenti.

Il Richiedente viene informato che i documenti sono stati caricati con successo e visualizzerà i dettagli dell'appuntamento (vedi figura Figura 8 – Interfaccia di dettagli appuntamento per identificazione De Visu); gli stessi gli vengono comunicati via mail per conferma e promemoria.



**IDENTIFICAZIONE DE VISU**

Hai richiesto l'identificazione "De Visu"

✓ I documenti sono stati caricati con successo!

Recati presso la sede che hai scelto nel giorno fissato per completare l'identificazione ed ottenere il tuo SielteID.

**DETTAGLI APPUNTAMENTO**

Sede presso cui identificarsi:  
Catania

Indirizzo:  
Via Cerza 4 - San Gregorio di Catania

Data dell'appuntamento:  
19/10/2016

Orari di ricevimento:  
lun-ven 08:00 alle 20:00

ATTIVITÀ DA SVOLGERE

- Recarsi presso una delle nostre sedi

Se desideri cambiare modalità di Identificazione contatta il nostro centro Assistenza.

Figura 8 – Interfaccia di dettagli appuntamento per identificazione De Visu

Si conclude così la fase di Registrazione.

- 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 dell'avvenuta identificazione (che riceverà dopo la verifica del documento da parte di un Operatore IdP).

Si conclude la fase di Registrazione.

**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.

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.

Inoltre, durante la fase di caricamento documenti, il Richiedente visualizza degli esempi di documenti da caricare (fronte/retro).

#### 4.1.2 *Registrazione negli uffici Sielte preposti*

Il Richiedente ha la possibilità di richiedere l'identità digitale attraverso il 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](http://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, firma il Modulo.

Il Richiedente deve esibire all'Operatore IdP predisposto 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.

L'Operatore IdP, se i documenti sono idonei, ne acquisisce copia. Il richiedente completerà la sua fase di identificazione solo dopo un'ulteriore fase di verifica dei documenti effettuata dall'Operatore IdP, e dopo aver verificato 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, modalità descritte 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, Ora e tecnologia prescelte dallo stesso in fase di registrazione e procede ad identificarlo effettuando una sessione di videoconferenza registrata, durante la quale vengono riscontrati i dati e i documenti di identità inseriti dall'utente durante la fase di registrazione.
- **A vista** – l'Utente che sceglie questa modalità deve recarsi, secondo 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 al 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.

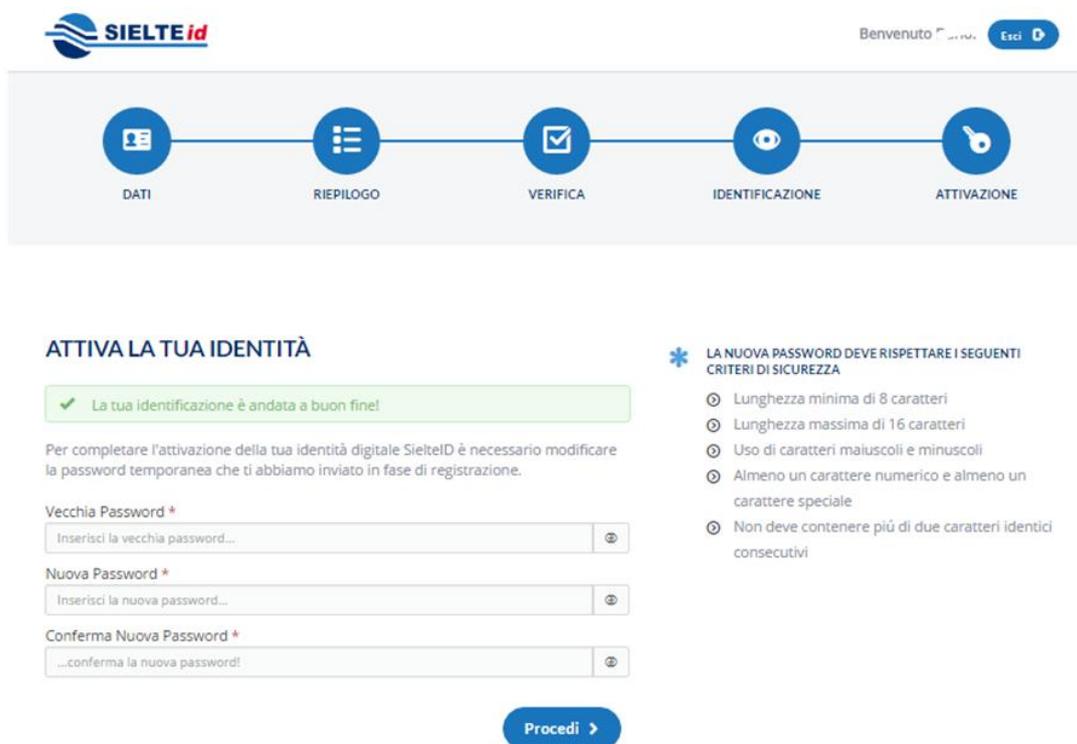
**CIE/CNS/TS-CNS** – Scegliendo questa modalità il Richiedente inserisce la CIE o CNS nel lettore collegato al PC, inserisce il PIN richiesto e se corretto viene Identificato. Contestualmente riceve una mail con i codici utente del servizio SPID e un link da cliccare per attivare l'identità digitale.

### ***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 dell'Identità Sielte. Nella fase di rilascio dell'identità digitale l'utente riceverà, 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.
- **Manuale di utilizzo delle identità digitali** – all'interno del manuale vengono inserite le corrette indicazioni per l'utilizzo dell'identità digitale **Manuale di utilizzo dei servizi del provider** – all'interno del manuale, disponibile anche sul sito <http://www.sielteid.it>, vengono inserite tutte le informazioni per utilizzare i servizi SPID implementati da Sielte e come accedere ai servizi di Service Desk.

Quindi, l'Utente attiva la propria identità digitale cliccando sul link "Attiva il tuo profilo", inserisce all'interno della schermata che visualizza (in figura Figura 9 – Interfaccia di inserimento nuova 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.



**ATTIVA LA TUA IDENTITÀ**

✔ La tua identificazione è andata a buon fine!

Per completare l'attivazione della tua identità digitale SielteID è necessario modificare la password temporanea che ti abbiamo inviato in fase di registrazione.

Vecchia Password \*

Inserisci la vecchia password...

Nuova Password \*

Inserisci la nuova password...

Conferma Nuova Password \*

...conferma la nuova password!

**\* LA NUOVA PASSWORD DEVE RISPETTARE I SEGUENTI CRITERI DI SICUREZZA**

- ⊙ Lunghezza minima di 8 caratteri
- ⊙ Lunghezza massima di 16 caratteri
- ⊙ Uso di caratteri maiuscoli e minuscoli
- ⊙ Almeno un carattere numerico e almeno un carattere speciale
- ⊙ Non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi

Procedi >

Figura 9 – Interfaccia di inserimento nuova password

L'Identità adesso è attiva e l'Utente può accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione ed al proprio profilo, cliccando sul pulsante "Accedi al tuo profilo" (vedi figura Figura 10 – Interfaccia di conferma identità attivata).

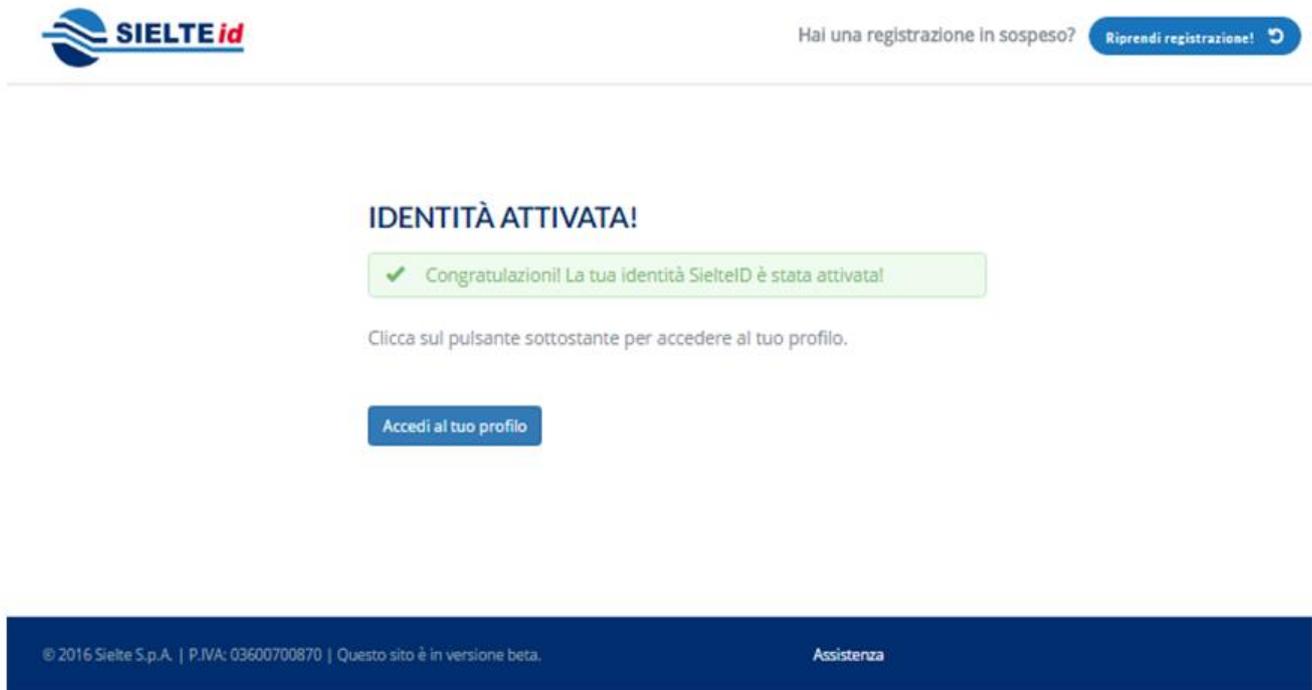


Figura 10 – Interfaccia di conferma identità attivata

## 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 Figura 11 – Esempio di utilizzo accesso SielteID).

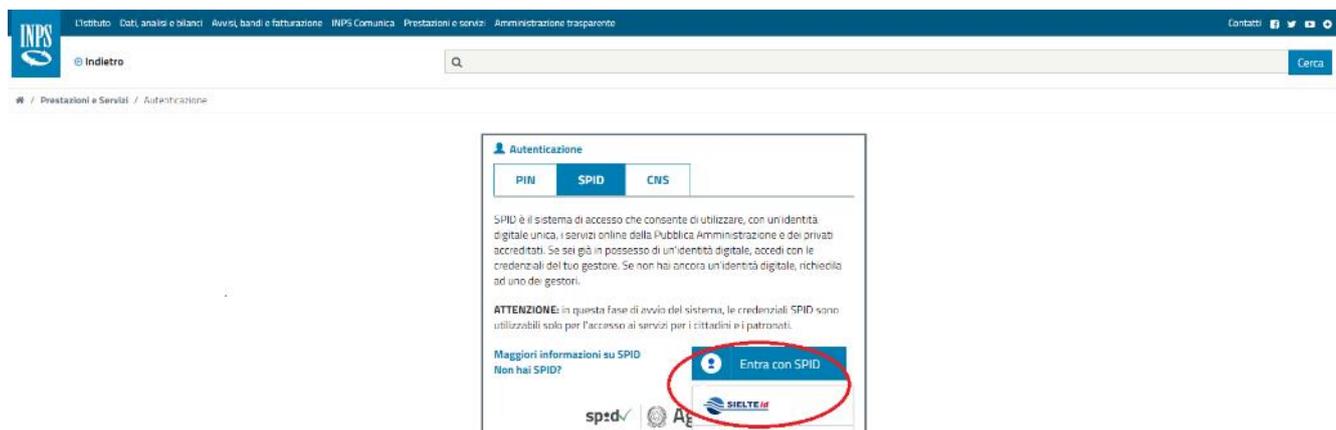


Figura 11 – Esempio di utilizzo accesso SielteID

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 inviato via SMS al numero di telefono specificato in fase di registrazione e certificato in fase di identificazione o 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...). Vengono consegnate all'utente via email la username, un codice di 6 cifre inviato via SMS e un collegamento ad una pagina web del sito. Accedendo alla pagina web e inserendo i dati ricevuti viene consegnata la password all'utente. 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 inviato di volta in volta un SMS con il codice numerico temporaneo OTP (della durata di 90 secondi) da utilizzare in accoppiata alle credenziali di Livello 1; il codice è ottenibile anche tramite l'app *MySielteID*.

## 6 Come gestire l'identità digitale

Sielte mette a disposizione dell'utente un'interfaccia web, alla quale l'utente accede 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 Figura 12 – Ciclo di vita dell'identità digitale:



Figura 12 – Ciclo di vita dell'identità digitale

Successivamente vengono descritte tali funzionalità del proprio profilo utente.

## 7 Gestione delle credenziali di accesso

Alcune operazioni richiedono un'autenticazione di livello 2.

L'utente per accedere ad alcuni servizi SPID inserendo nome utente e password, necessita di un codice OTP, che dovrà inserire per potersi autenticare correttamente.

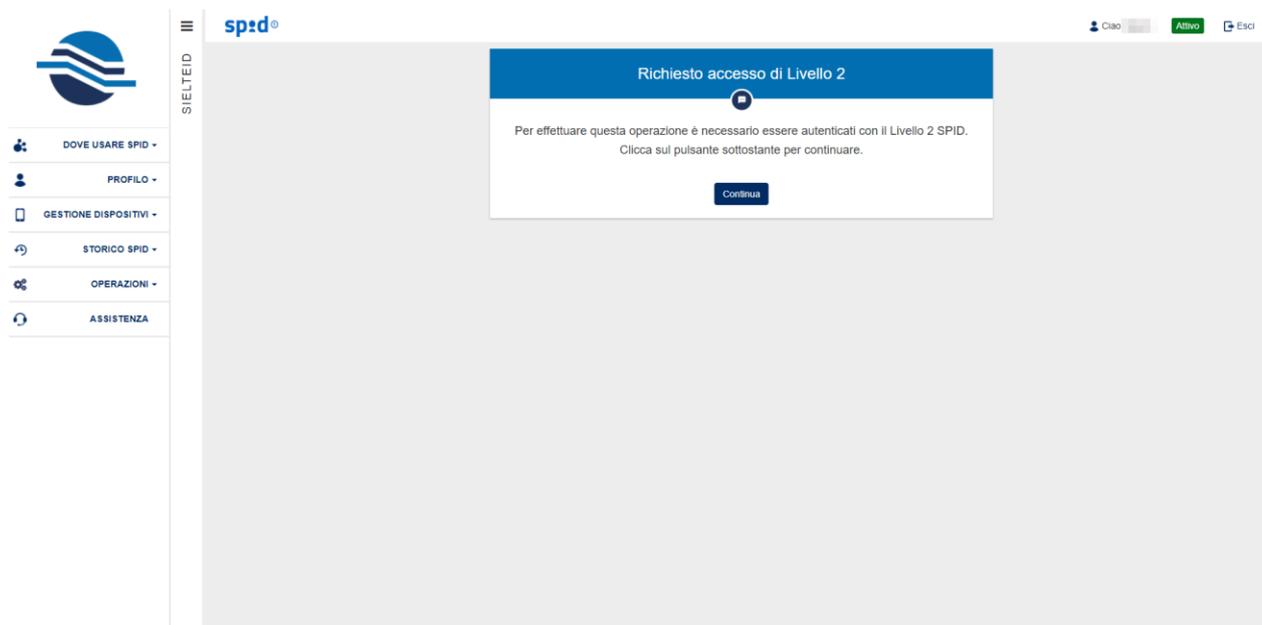


Figura 13 – Interfaccia di richiesta accesso di Livello 2

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



Figura 14 – Visualizzazione del livello di autenticazione

Gli utenti che hanno attivato l'applicazione *MySielteID*, ad ogni utilizzo di SPID, che richieda di inserire le proprie credenziali SPID di Livello 2, potranno utilizzare l'applicazione per generare il codice OTP o riceverlo via SMS tramite la voce "Richiedi OTP via sms".



Figura 15 – Interfaccia di richiesta inserimento codice OTP

## 8 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 <http://www.sielteid.it> cliccando su “Accedi”, oppure su “Accedi al tuo profilo”.

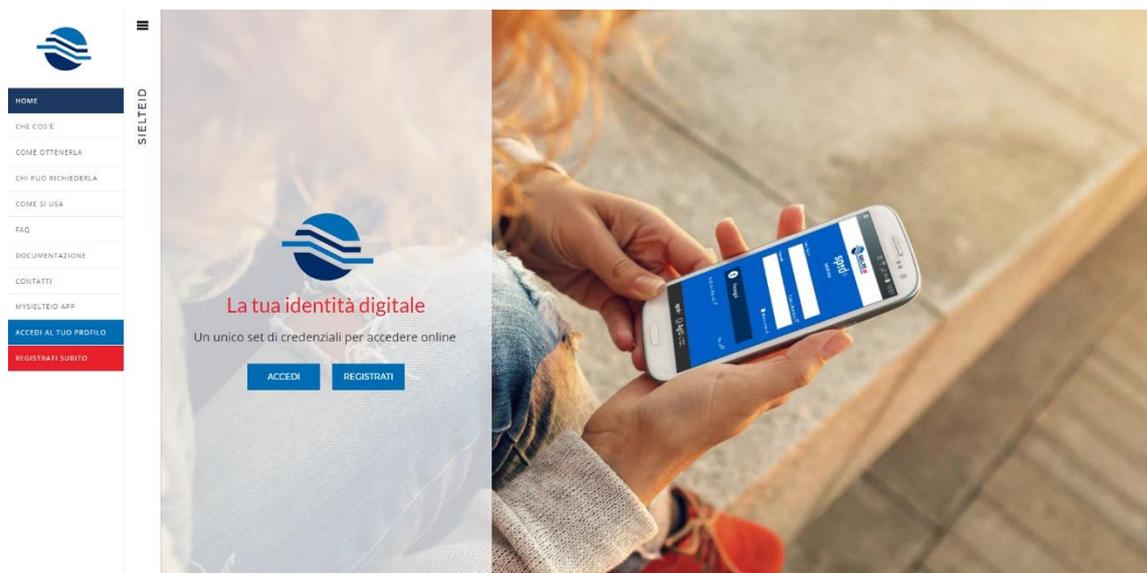


Figura 16 – Pagina SielteID

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



Figura 17 – Login di SielteID

Nel caso in cui venga dimenticata la propria Password, cliccando sulla funzione “Ho dimenticato la mia password”, dalla figura Figura 17 – Login di SielteID, è possibile richiedere una nuova password temporanea e effettuare il cambio con una nuova password.

Una volta effettuato correttamente l’accesso alla pagina del proprio profilo SielteID, l’utente può visualizzare i servizi abilitati a SPID (vedi paragrafo 8.1); 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 Figura 18 – Interfaccia iniziale del profilo SielteID all’avvenuto accesso.

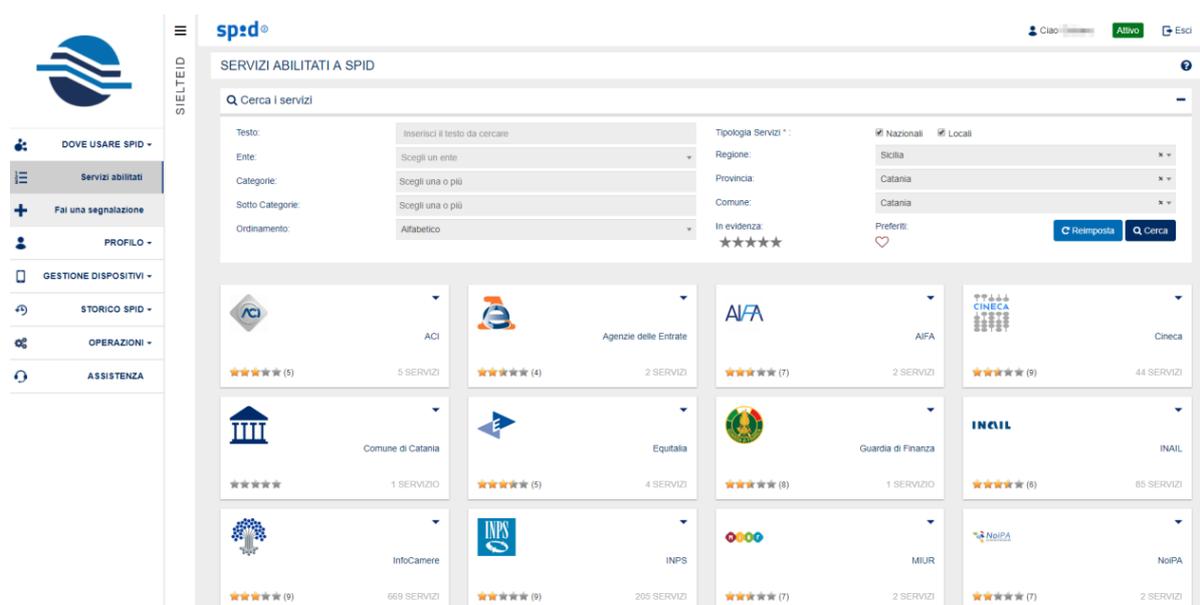


Figura 18 – Interfaccia iniziale del profilo SielteID all’avvenuto accesso

L’utente può gestire il proprio account ed effettuare (sotto la voce “Operazioni”, vedi paragrafo 8.5) il 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 7.

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 8.6), oppure, utilizzando la casella di posta elettronica [spid@sielte.it](mailto:spid@sielte.it), richiedere informazioni legate all'uso e al funzionamento dell'identità digitale.

## 8.1 Servizi abilitati a SPID

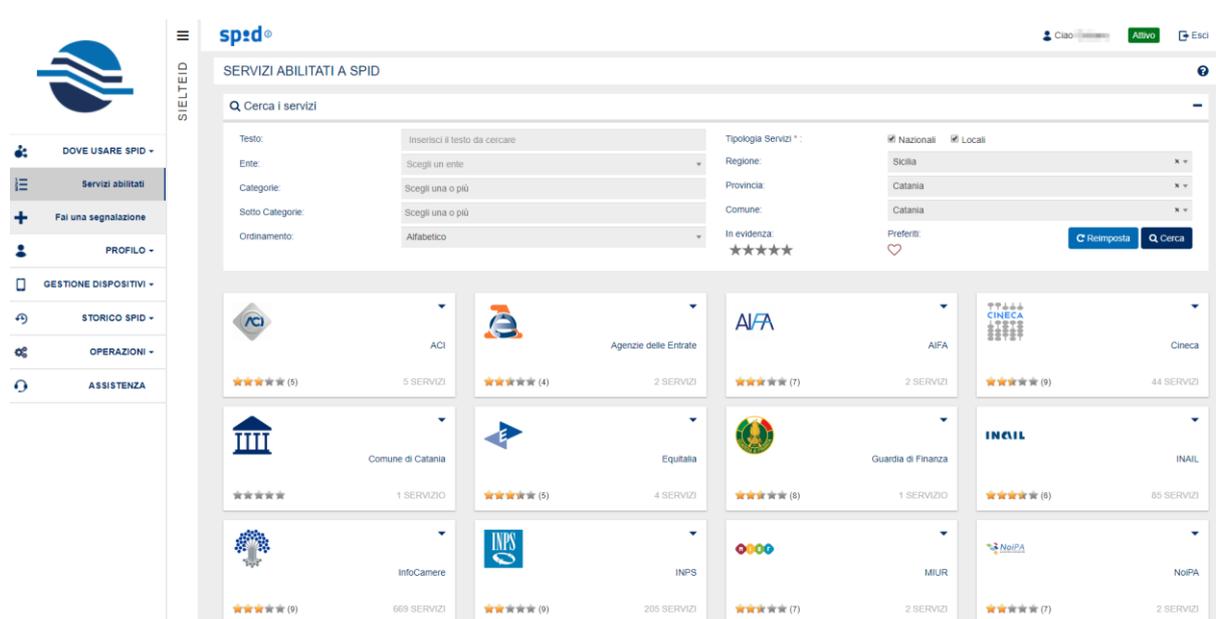
Grazie al servizio "Dove usare SPID", fornito al cittadino, Sielte mette a disposizione una comoda interfaccia interattiva, utile per agevolare l'utente che ha un profilo SielteID, a ricercare i servizi di cui può disporre con la propria identità digitale.

L'utente può visualizzare i servizi più utilizzati, sceglierli, applicando determinati filtri e memorizzarli tra i propri preferiti fra quelli che predilige maggiormente (paragrafo 8.1.1).

Inoltre, può segnalare un nuovo servizio, non ancora presente nel catalogo, un servizio non funzionante o dismesso, che sarà prontamente elaborato dal supporto (paragrafo 8.1.2).

### 8.1.1 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.



The screenshot displays the 'SERVIZI ABILITATI A SPID' interface. On the left is a navigation menu with options like 'DOVE USARE SPID', 'Servizi abilitati', 'Fai una segnalazione', 'PROFILO', 'GESTIONE DISPOSITIVI', 'STORICO SPID', 'OPERAZIONI', and 'ASSISTENZA'. The main area features a search bar and filters for 'Testo', 'Ente', 'Categorie', 'Sotto Categorie', and 'Ordinamento'. On the right, there are filters for 'Tipologia Servizi' (Nazionali, Locali), 'Regione' (Sicilia), 'Provincia' (Catania), and 'Comune' (Catania). Below these are service cards for ACI, Agenzie delle Entrate, AIFA, Cineca, Comune di Catania, Equitalia, Guardia di Finanza, INAIL, InfoCamere, INPS, MIUR, and NoiPA. Each card shows a star rating and the number of services available.

Figura 19 – 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.

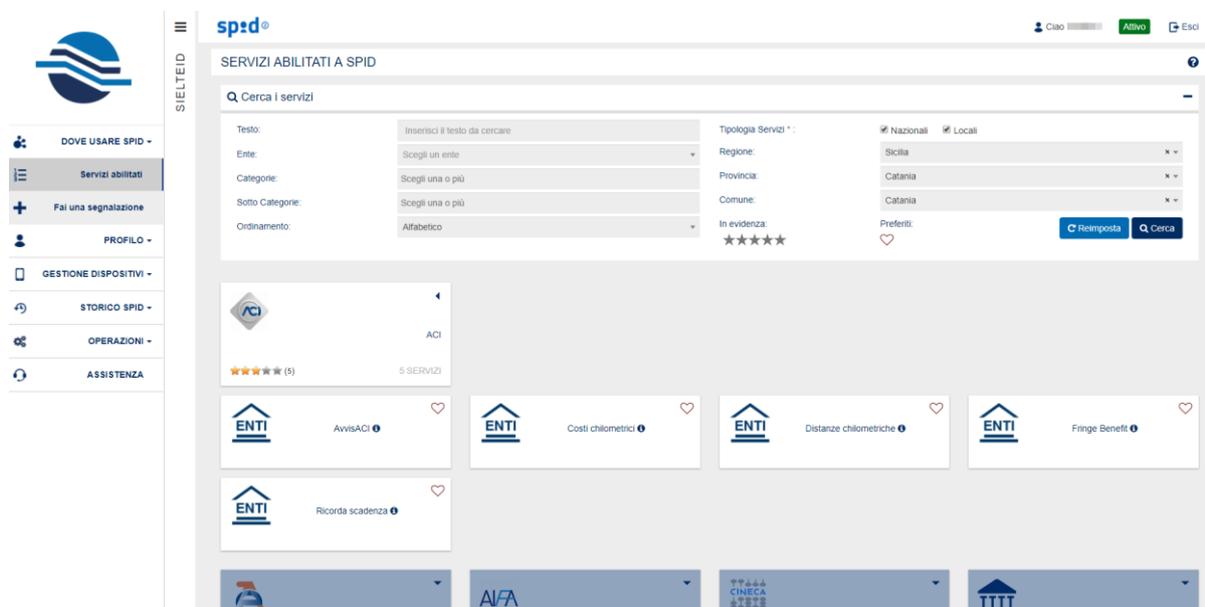


Figura 20 – Lista dei servizi abilitati a SPID

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 8.3.1.

Cliccando sulla barra di ricerca in alto, comparirà 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.

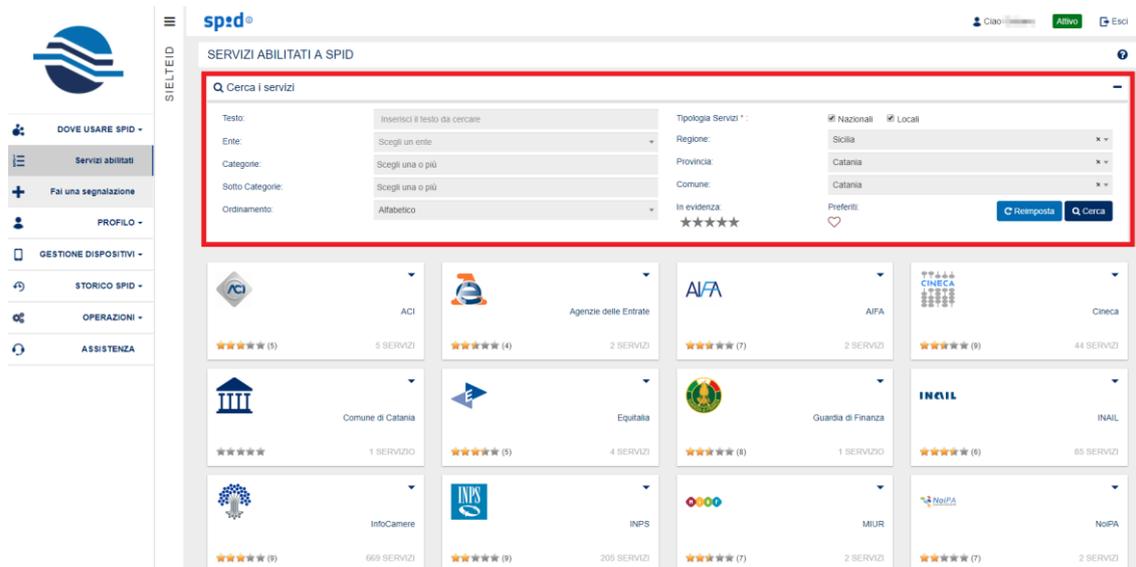


Figura 21 – Riquadro di ricerca dei servizi

### 8.1.2 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.

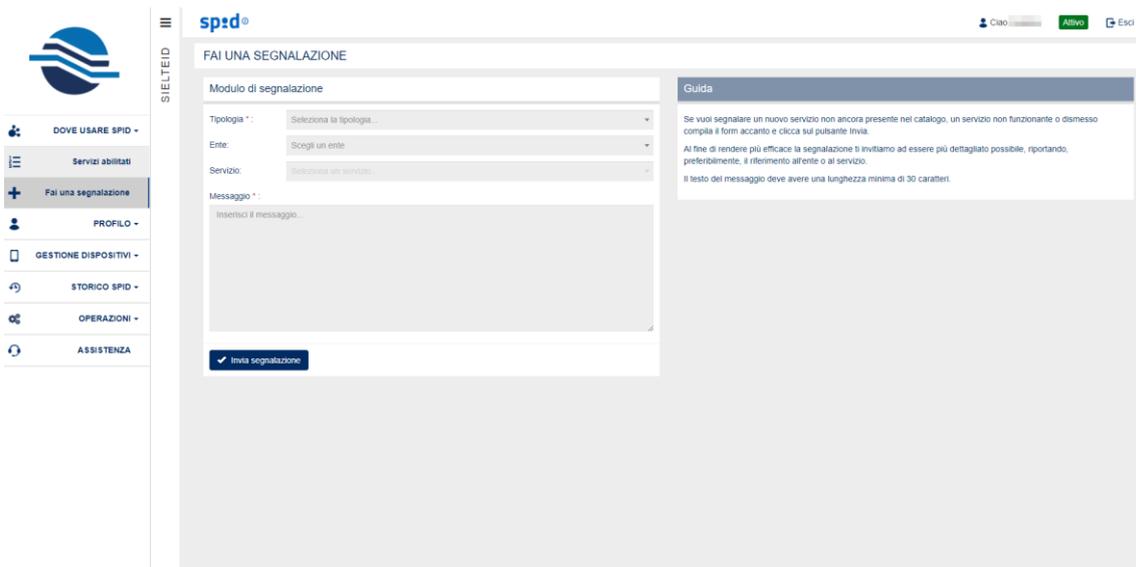


Figura 22 – Riquadro per effettuare una segnalazione

## 8.2 Profilo

### 8.2.1 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, attributi identificativi e non identificativi.

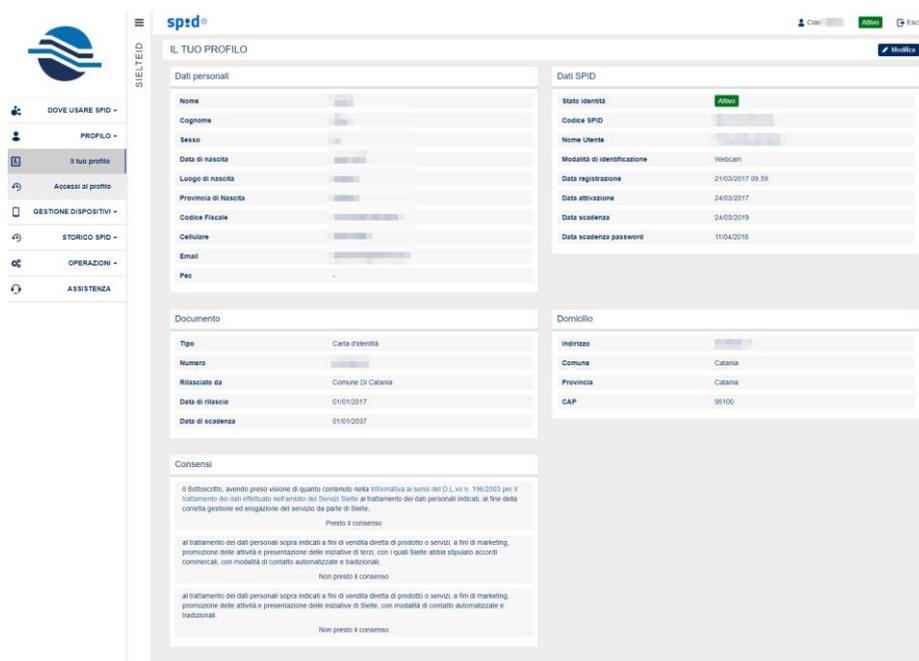


Figura 23 – Interfaccia dei dati personali del profilo SielteID

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, il proprio codice identificativo SPID, il proprio nome utente, la modalità di identificazione scelta 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.

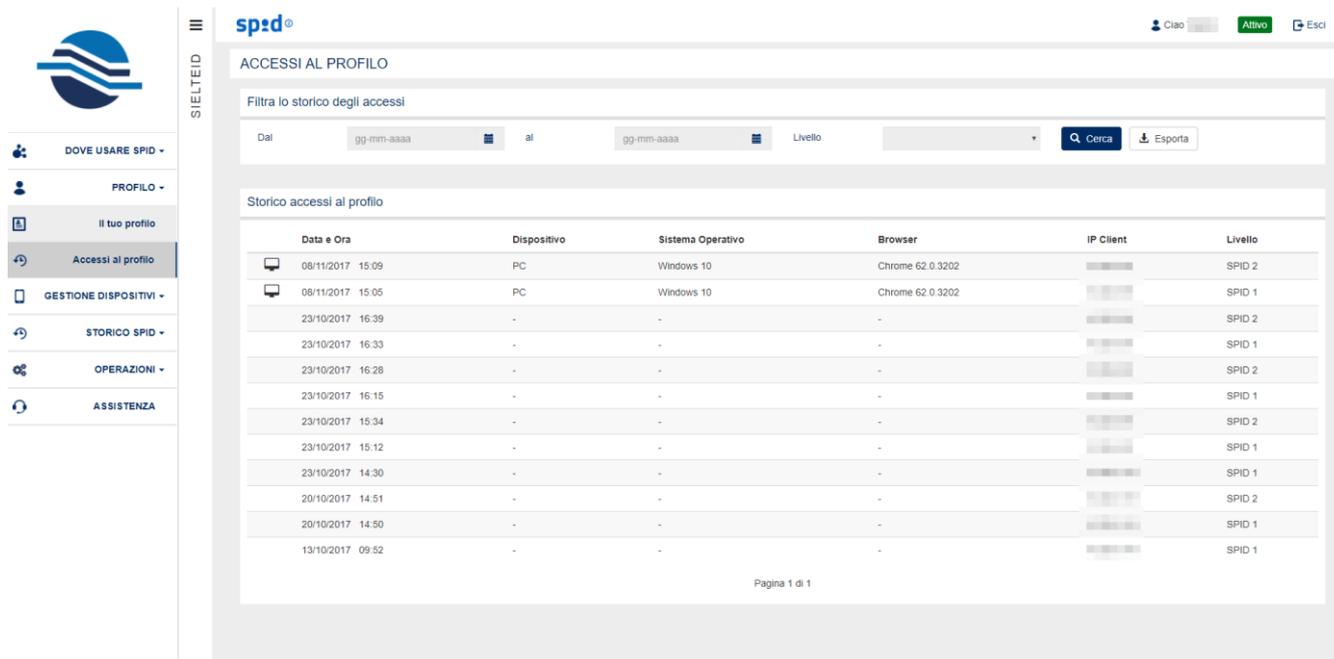
All’interno del riquadro “Domicilio” sono presenti i dati domiciliari relativi al cittadino, inseriti in fase di registrazione, tra i quali: indirizzo, comune di residenza, provincia e CAP.

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 (capitolo 7).

### 8.2.2 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, 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 7.



The screenshot shows the 'ACCESSI AL PROFILO' section of the user interface. It includes a search filter for the access history, a table of access records, and a sidebar with navigation options.

Data e Ora	Dispositivo	Sistema Operativo	Browser	IP Client	Livello
08/11/2017 15:09	PC	Windows 10	Chrome 62.0.3202	[REDACTED]	SPID 2
08/11/2017 15:05	PC	Windows 10	Chrome 62.0.3202	[REDACTED]	SPID 1
23/10/2017 16:39	-	-	-	[REDACTED]	SPID 2
23/10/2017 16:33	-	-	-	[REDACTED]	SPID 1
23/10/2017 16:28	-	-	-	[REDACTED]	SPID 2
23/10/2017 16:15	-	-	-	[REDACTED]	SPID 1
23/10/2017 15:34	-	-	-	[REDACTED]	SPID 2
23/10/2017 15:12	-	-	-	[REDACTED]	SPID 1
23/10/2017 14:30	-	-	-	[REDACTED]	SPID 1
20/10/2017 14:51	-	-	-	[REDACTED]	SPID 2
20/10/2017 14:50	-	-	-	[REDACTED]	SPID 1
13/10/2017 09:52	-	-	-	[REDACTED]	SPID 1

Figura 24 – Interfaccia dello storico accessi al profilo

Nell’elenco 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 utilizzato. L’utente, inoltre, tramite il tasto “Esporta”, può memorizzare tali informazioni, esportandole in un file .xls.

## **8.3 Gestione dispositivi**

### 8.3.1 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 superiore, o Windows 10, o versione successive.

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 <http://profilo.sielteid.it>

L'accesso al profilo per effettuare l'inizializzazione è permesso tramite autenticazione di Livello 2, quindi l'utente dovrà inserire username e password ed il codice OTP ricevuto tramite SMS, vedi capitolo 7.

L'App, all'avvio, effettua una serie di verifiche, che risultano essere indispensabili per il suo utilizzo. Viene verificato, inizialmente, che la connessione ad Internet del dispositivo risulti attiva; in caso contrario, apparirà 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 8.3.1.5), nel caso di cambio del codice di sblocco (paragrafo 8.3.1.6.1) e nel caso di richiesta di assistenza (paragrafo 8.3.1.7). Durante l'utilizzo successivo all'inizializzazione dell'app (paragrafo 8.3.1.8) e per acquisire il codice OTP (paragrafo 8.3.1.4) non è necessaria la connessione ad Internet. Un'altra verifica effettuata dall'app, che ne impedisce l'utilizzo per ragioni di sicurezza, è data dal controllo, su dispositivi Android, dei permessi di root, e, su dispositivi Apple, del jailbreak; nel caso in cui il dispositivo, su cui è installata l'app, risulti con privilegi di SuperUser (Android) o abbia effettuato la procedura di jailbreak (Apple), apparirà un messaggio di errore, indicante l'impossibilità di utilizzo ed avvio dell'applicazione stessa. Ulteriore verifica richiesta dall'app sono la sincronizzazione del dispositivo con l'ora corrente per far sì che il codice OTP generato risulti utilizzabile nell'intervallo di tempo indicato.

### 8.3.1.1 SCHERMATA INIZIALE

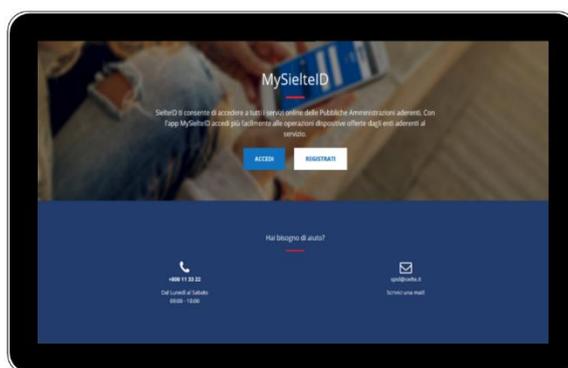
Al momento del primo utilizzo dell'applicazione, nella schermata iniziale, l'utente ha la possibilità di poter effettuare l'accesso al proprio profilo SielteID, cliccando sul tasto "Accedi", o, se non l'ha ancora fatto, effettuare la registrazione per ottenere la propria identità digitale, cliccando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



**Android**



**iOS**

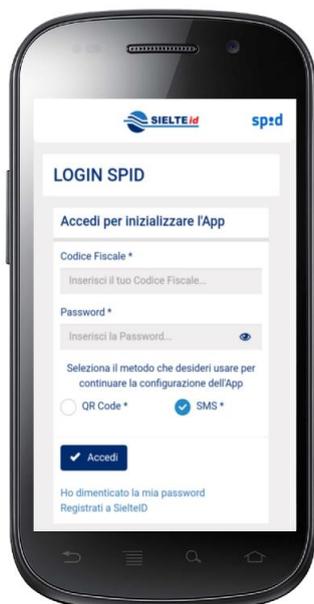


**Windows Desktop**

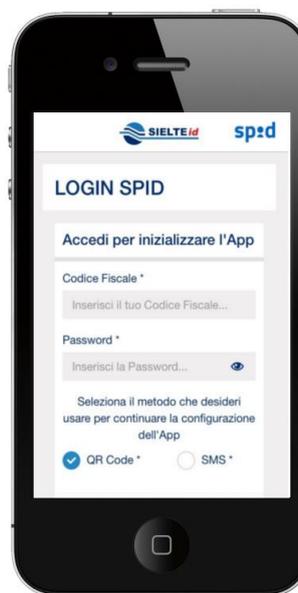
*Figura 25 – Schermata iniziale di MySielteID*

### 8.3.1.2 SCHERMATA DI AUTENTICAZIONE

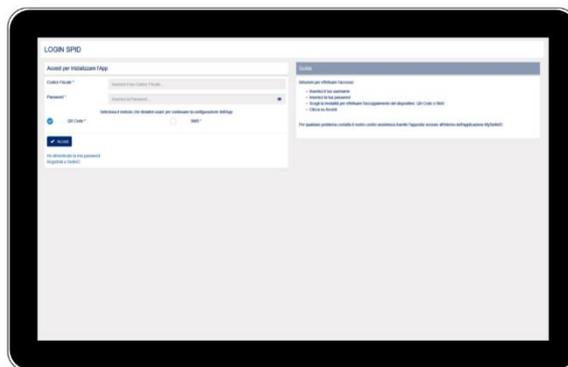
Cliccando su “Accedi”, l'utente viene indirizzato alla pagina di accesso, in cui gli viene richiesto di inserire le proprie credenziali SietelD.



**Android**



**iOS**



**Windows Desktop**

*Figura 26 – Schermata di autenticazione di MySietelID*

Qui, ha, inoltre, la possibilità di poter scegliere quale modalità utilizzare per effettuare l'associazione tra l'app e la propria identità digitale. Ovvero, se tramite QRCode (vedi paragrafo 8.3.1.2.1) o se tramite SMS (vedi paragrafo 8.3.1.2.2).

### 8.3.1.2.1 SCANNER DEL QR CODE

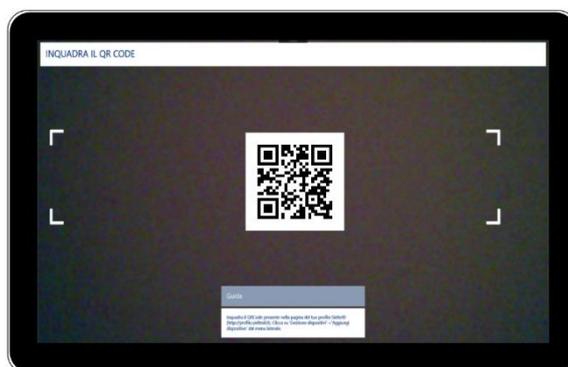
Se le credenziali vengono inserite correttamente e l'utente ha scelto la modalità *QR Code* per associare l'app alla propria identità digitale, gli viene richiesto di inquadrare, tramite la camera del proprio dispositivo, il codice *QR Code* generato, disponibile all'interno di "Aggiungi Dispositivo", presente all'interno della sezione "Gestione dei dispositivi", vedi paragrafo 8.3.3.



**Android**



**iOS**



**Windows Desktop**

*Figura 27 – Schermata per inquadrare il QR Code*

A questo punto si innesca un processo di verifica del dispositivo con la propria identità digitale.

### 8.3.1.2.2 VERIFICA OTP VIA SMS

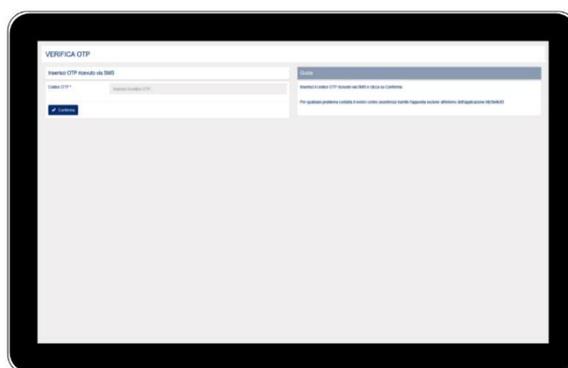
Se le credenziali vengono inserite correttamente e l'utente ha scelto la modalità SMS per associare l'app alla propria identità digitale, verrà indirizzato alla pagina seguente, in cui dovrà inserire il codice OTP, ricevuto via SMS, al numero di cellulare inserito tra i dati della propria identità digitale.



**Android**



**iOS**



**Windows Desktop**

*Figura 28 – Schermata di verifica del codice OTP ricevuto via SMS su MySielteID*

A questo punto si innesca un processo di verifica del dispositivo con la propria identità digitale.

### 8.3.1.3 INSERIMENTO DEL CODICE DI SICUREZZA

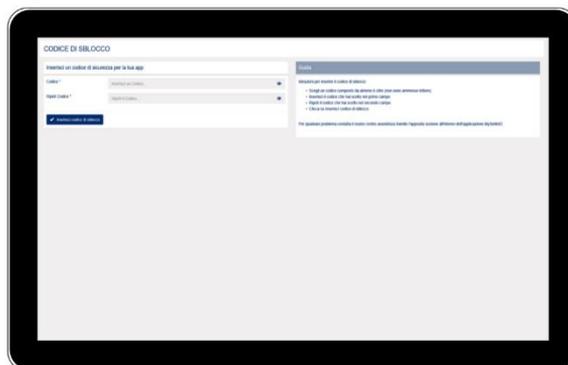
Conclusa la fase di verifica, viene richiesto all'utente l'inserimento di un codice segreto da utilizzare per proteggere l'applicazione, utile per potervi riaccedere in un secondo utilizzo.



**Android**



**iOS**



**Windows Desktop**

*Figura 29 – Schermata di inserimento codice di sblocco di MySielteID*

Una volta inserito il codice, sui dispositivi con sistema operativo iOS e Android, che ne siano provvisti, verrà chiesto all'utente, se vorrà, la possibilità di poter abilitare anche il meccanismo del Touch ID, utile per poter riaccedere all'app, senza il bisogno di dover inserire il codice di blocco.

#### 8.3.1.4 GENERAZIONE DEL CODICE OTP

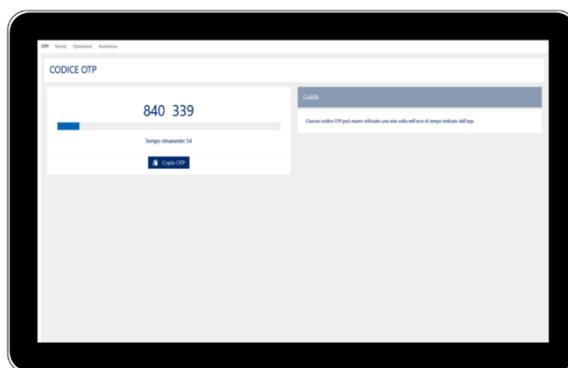
Successivamente, l'utente potrà accedere alla pagina di generazione del codice OTP, da utilizzare come secondo fattore, quando richiesta l'autenticazione di Livello 2 SPID.



**Android**



**iOS**



**Windows Desktop**

*Figura 30 – Schermata di generazione codice OTP di MySielteID*

### 8.3.1.5 LISTA DEI SERVIZI PREFERITI

Mediante il menu “Preferiti”, è possibile poter accedere ai servizi preferiti, scelti tramite la pagina di profilo di SPID.

Cliccando su un servizio determinato, si aprirà la pagina web di riferimento.

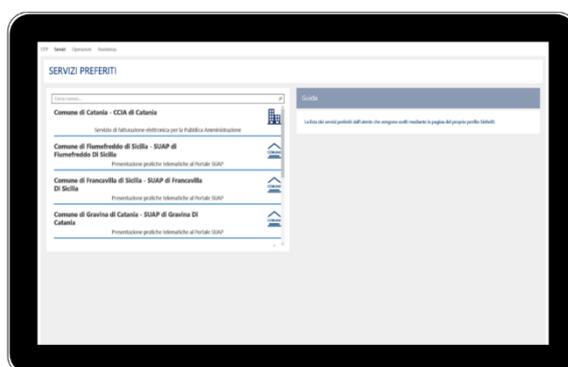
Come descritto nel paragrafo 8.1.1, l'utente può scegliere quali servizi aggiungere ai propri preferiti tramite la pagina web del proprio profilo SielteID.



Android



iOS



Windows Desktop

Figura 31 – Schermata dei servizi preferiti di MySielteID

### 8.3.1.6 OPERAZIONI

Tramite il menu “Operazioni”, è possibile accedere alle funzionalità disponibili all’interno dell’App, quali il cambio del codice di sicurezza (vedi paragrafo 8.3.1.6.1), attivazione/disattivazione del meccanismo di Touch ID per dispositivi con sistema operativo iOS e Android, che ne siano provvisti, e disconnessione dell’account.

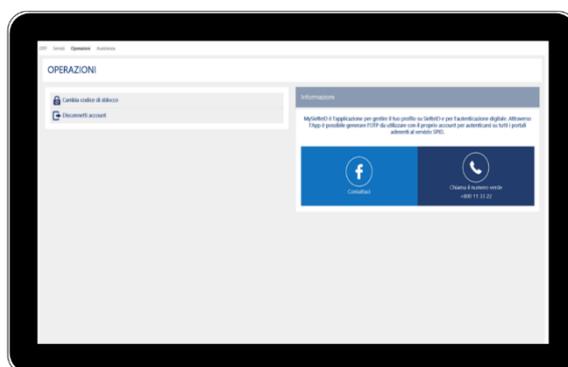
Quest’ultima operazione richiede di dover ripetere il processo di associazione del dispositivo alla propria identità digitale.



**Android**



**iOS**



**Windows Desktop**

*Figura 32 – Schermata delle operazioni disponibili su MySielteID*

### 8.3.1.6.1 CAMBIO DEL CODICE DI SBLOCCO

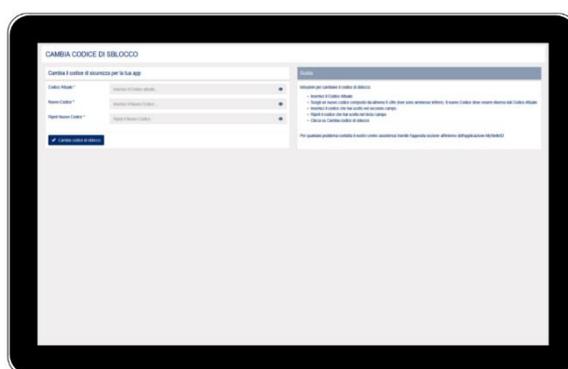
Cliccando su “Cambio codice di sblocco”, l'utente può effettuare l'operazione di modifica del codice di sicurezza, inserito in fase di inizializzazione, inserendo nei rispettivi campi, il vecchio codice e quello nuovo.



**Android**



**iOS**

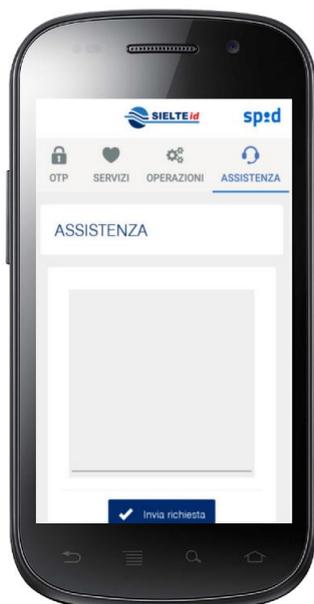


**Windows Desktop**

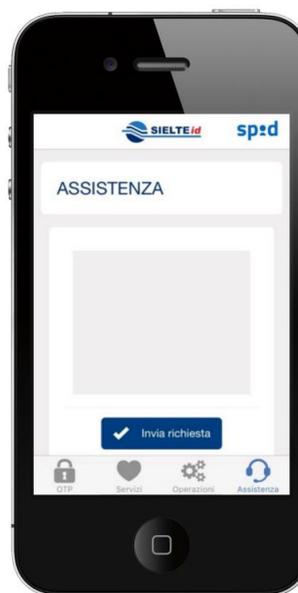
*Figura 33 – Schermata di cambio codice di sblocco di MySielteID*

### 8.3.1.7 ASSISTENZA

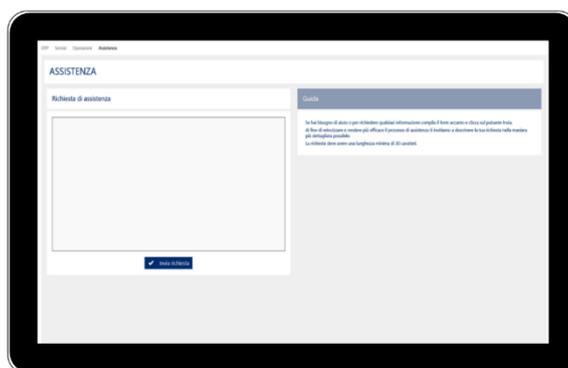
Cliccando su “Assistenza”, l'utente può inviare una richiesta di supporto all'assistenza dedicata di Sielte.



**Android**



**iOS**



**Windows Desktop**

*Figura 34 – Schermata della richiesta di assistenza su MySielteID*

### 8.3.1.8 ACCESSO PER NUOVO UTILIZZO DELL'APP MYSIELTEID

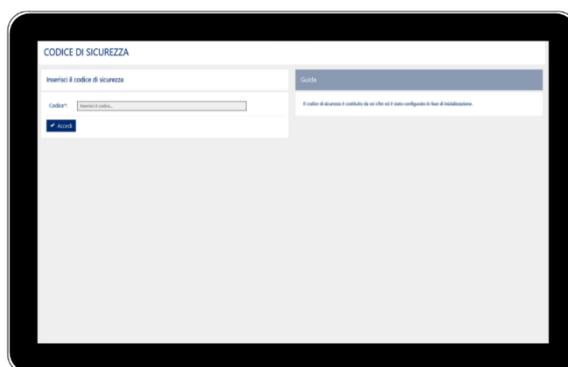
Conclusa la fase di attivazione dell'App, è possibile utilizzare nuovamente l'applicazione, effettuando nuovamente l'accesso, inserendo il codice di sicurezza, inserito in fase di configurazione o, nel caso di attivazione del Touch ID, tramite impronta digitale.



**Android**



**iOS**



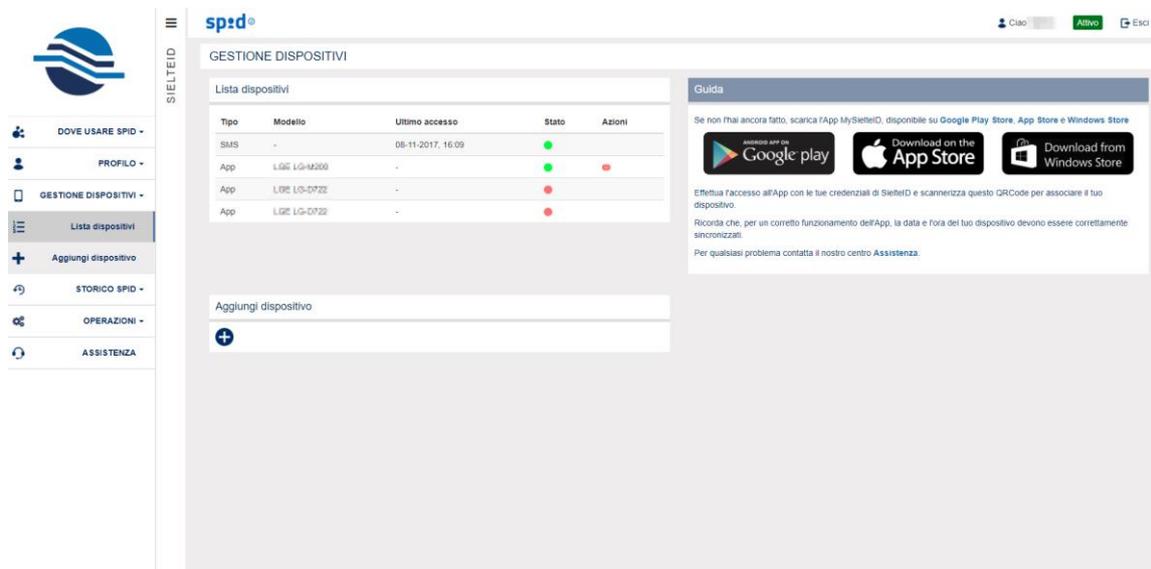
**Windows Desktop**

*Figura 35 – Schermata di accesso all'app MySielteID, dopo la fase di iniaizzazione*

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

### 8.3.2 Lista dispositivi

L'utente, accedendo alla pagina del profilo SielteID, 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.



Tipo	Modello	Ultimo accesso	Stato	Azioni
SMS	-	08-11-2017, 16:09	●	
App	LGE LG-M200	-	●	●
App	LGE LG-D722	-	●	
App	LGE LG-D722	-	●	

Figura 36 – Lista di riepilogo dei dispositivi associati all'utente

### 8.3.3 Aggiungi dispositivo

Cliccando su “Aggiungi dispositivo”, all'interno di “Gestione dispositivi”, viene generato il QRCode da associare al dispositivo come in figura Figura 37 – Interfaccia di generazione QRCode:

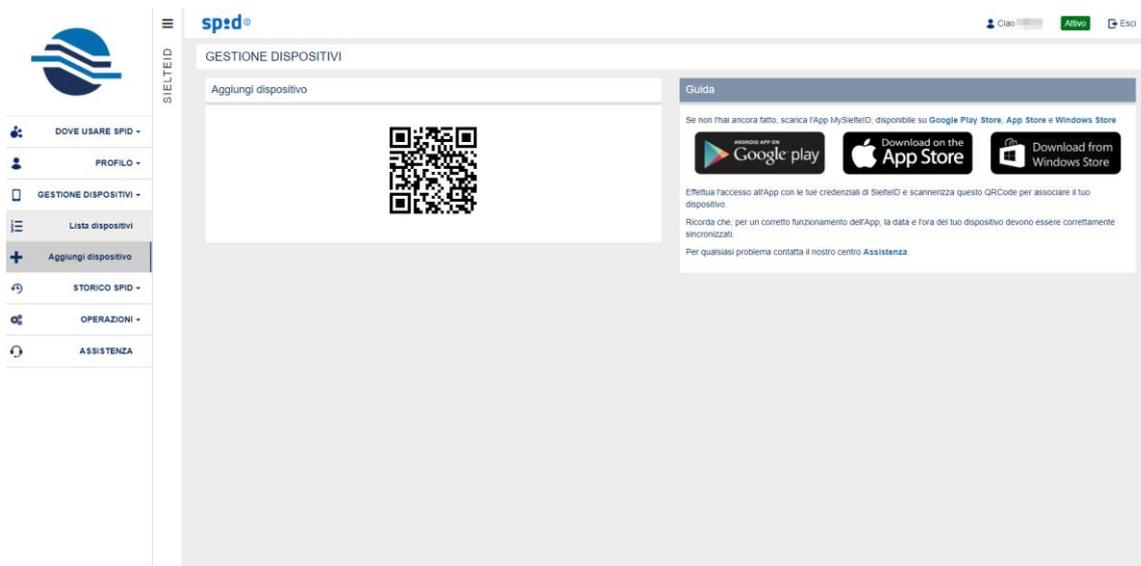


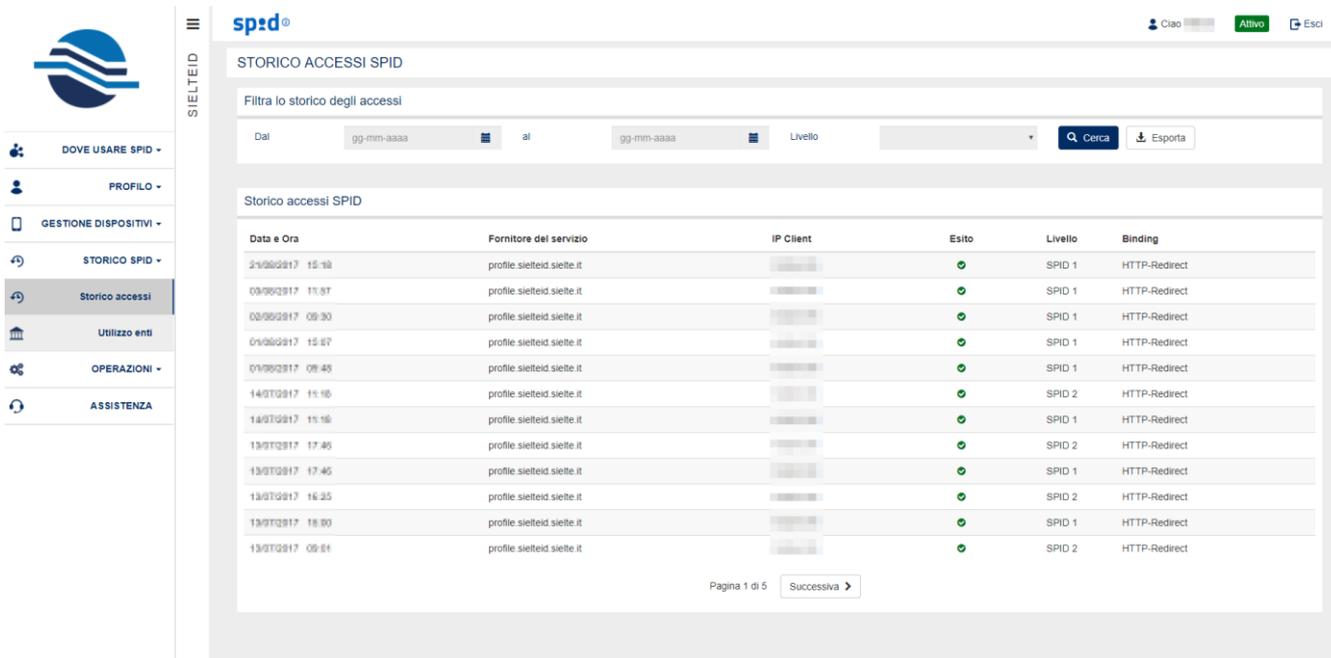
Figura 37 – Interfaccia di generazione QRCode

## 8.4 Storico SPID

### 8.4.1 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 tramite opportune opzioni; tra le quali, l’intervallo di tempo desiderato ed il livello di accesso (se di tipo 1 o 2).

Questa operazione richiede un’autenticazione di livello 2, vedi capitolo 7.



Data e Ora	Fornitore del servizio	IP Client	Esito	Livello	Binding
21/05/2017 15:10	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 1	HTTP-Redirect
09/05/2017 11:57	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 1	HTTP-Redirect
02/05/2017 09:30	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 1	HTTP-Redirect
01/05/2017 15:27	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 1	HTTP-Redirect
01/05/2017 09:45	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 1	HTTP-Redirect
14/01/2017 11:10	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 2	HTTP-Redirect
14/01/2017 11:16	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 1	HTTP-Redirect
13/01/2017 17:45	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 2	HTTP-Redirect
13/01/2017 17:45	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 1	HTTP-Redirect
13/01/2017 16:35	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 2	HTTP-Redirect
13/01/2017 16:00	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 1	HTTP-Redirect
13/01/2017 09:01	profile.sielteid.sielte.it	[redacted]	✓	SPID 2	HTTP-Redirect

Figura 38 – Interfaccia dello storico accessi

Nell'elenco 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 apparirà la descrizione relativa.

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

#### 8.4.2 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 filtrandoli tramite opportune opzioni, tra le quali, l'intervallo di tempo desiderato ed il livello di accesso (se di tipo 1 o 2).

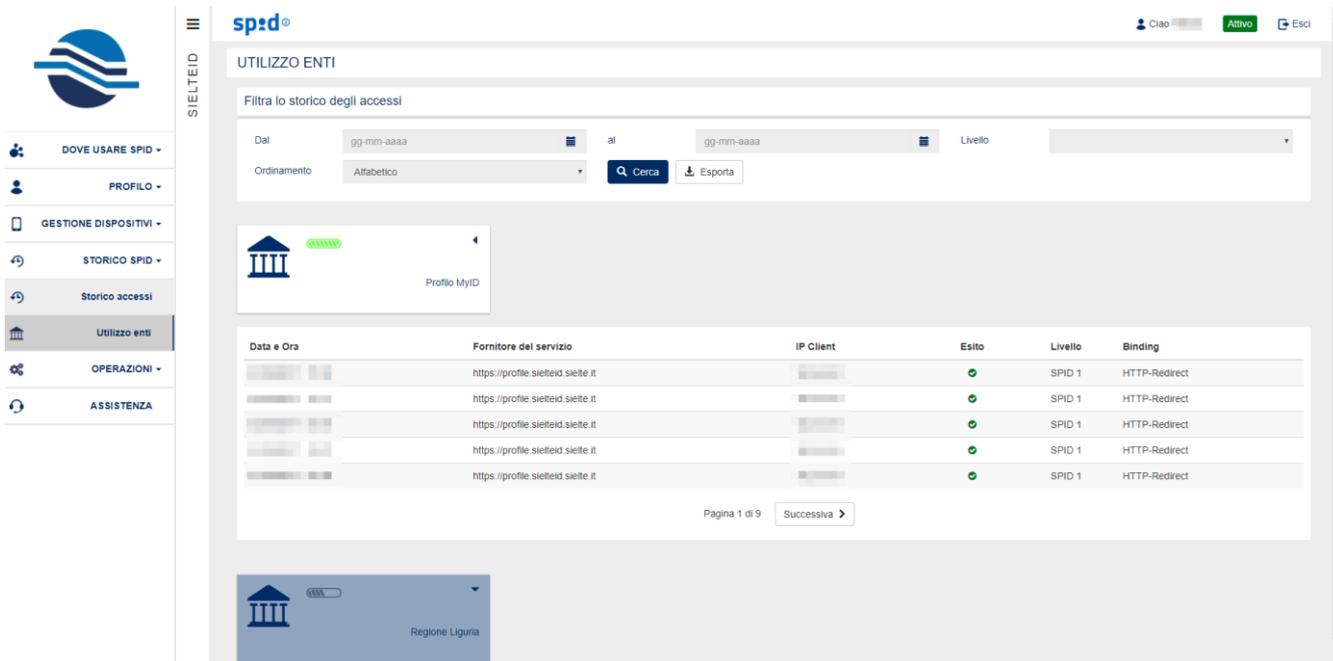


Figura 39 – Interfaccia dello storico utilizzo enti

Nell’elenco 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 7.

## **8.5 Operazioni**

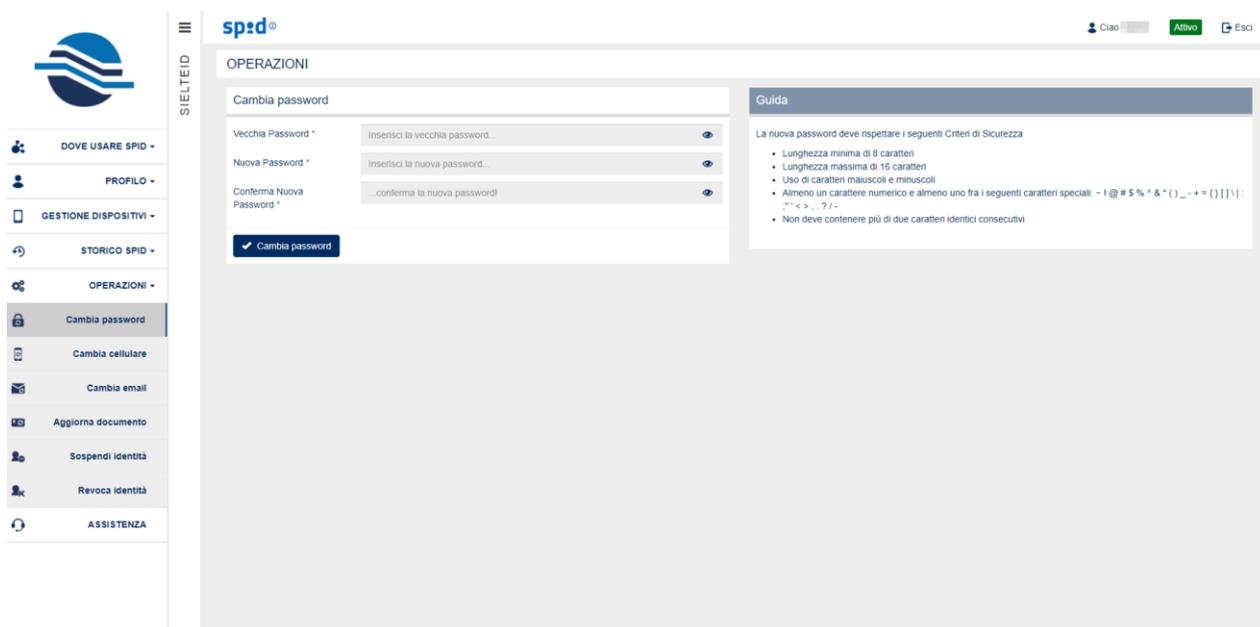
All'interno dell'area personale è possibile accedere alla pagina "Operazioni" per la gestione delle credenziali dell'identità digitali, dove è possibile:

- 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 7.

### 8.5.1 *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 Figura 40 – 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.



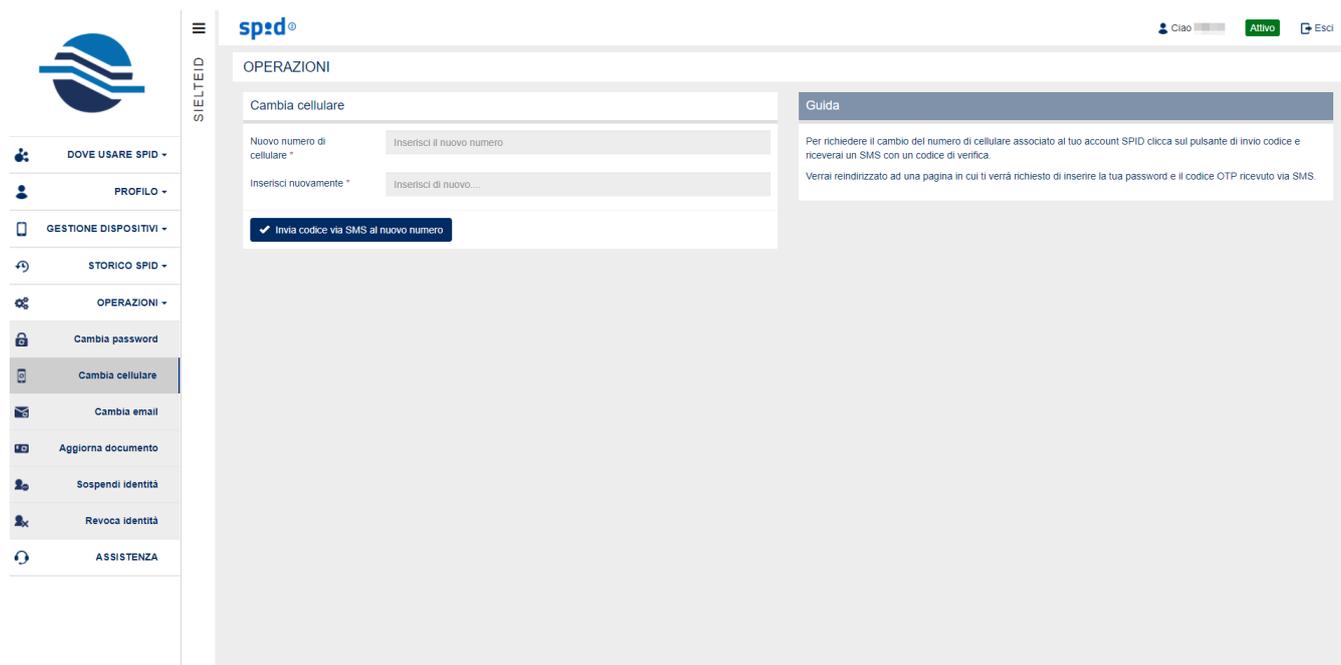
The screenshot displays the 'Cambia password' interface within the SPID system. On the left, a sidebar menu lists various operations, with 'OPERAZIONI' expanded to show 'Cambia password' as the active option. The main content area is titled 'OPERAZIONI' and contains a 'Cambia password' form with three input fields: 'Vecchia Password', 'Nuova Password', and 'Conferma Nuova Password'. Each field has a placeholder text and a visibility toggle icon. Below the fields is a 'Cambia password' button. To the right of the form is a 'Guida' (password guide) panel that lists the security criteria for the new password: minimum length of 8 characters, maximum length of 16 characters, use of both uppercase and lowercase letters, at least one numeric character and one special character from a specific set, and no consecutive identical characters.

Figura 40 – Interfaccia di cambio password

Inoltre la password ha una scadenza, l'utente viene avvisato preventivamente 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.

### 8.5.2 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.

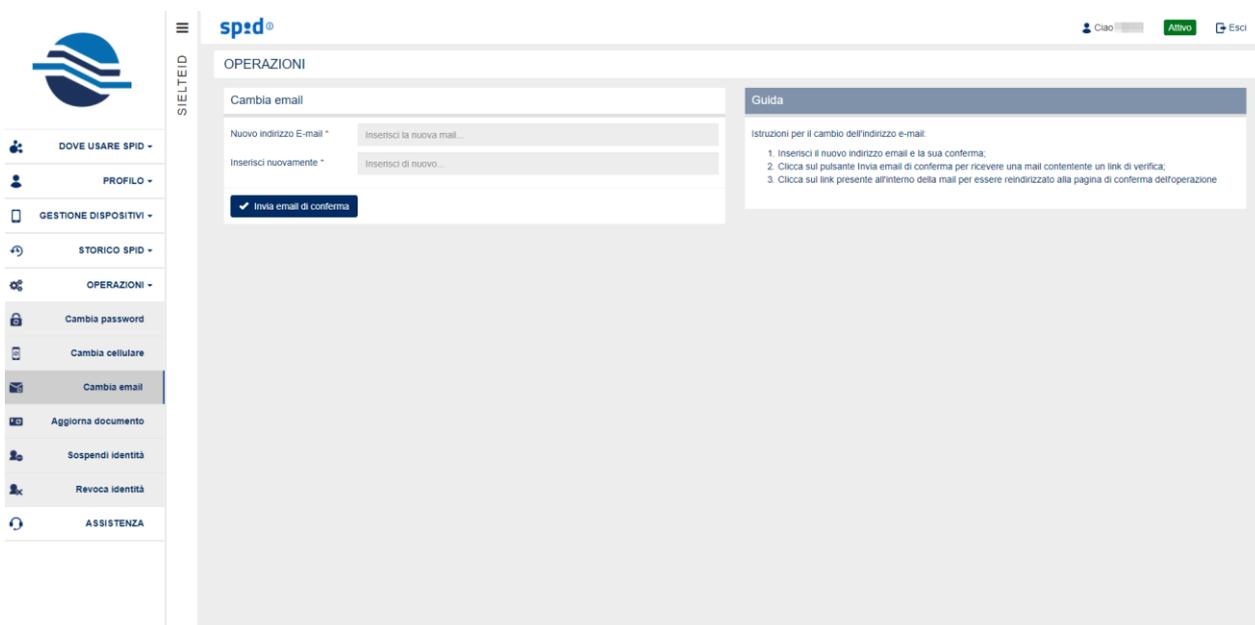


The screenshot shows the SPID user interface. On the left is a navigation menu with the SIELTE ID logo and several menu items: DOVE USARE SPID, PROFILO, GESTIONE DISPOSITIVI, STORICO SPID, OPERAZIONI (expanded), Cambia password, Cambia cellulare (highlighted), Cambia email, Aggiorna documento, Sospendi identità, Revoca identità, 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 'Inserisci nuovamente \*' with a placeholder 'Inserisci di nuovo...'. Below the fields is a blue button with a checkmark 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.' The top right of the interface shows a user profile icon, the name 'Ciao', a status indicator 'Attivo', and an 'Esci' (Logout) button.

Figura 41 – Interfaccia di cambio numero di cellulare

### 8.5.3 *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 Figura 42 – Interfaccia di cambio indirizzo email) il nuovo indirizzo mail. 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.



The screenshot displays the 'Cambia email' interface within the SPID system. On the left, a sidebar menu lists various user management options, with 'Cambia email' highlighted. The main content area features a header 'OPERAZIONI' and a sub-header 'Cambia email'. Below this, there are two input fields: 'Nuovo indirizzo E-mail \*' with the placeholder 'Inserisci la nuova mail...' and 'Inserisci nuovamente \*' with the placeholder 'Inserisci di nuovo...'. A blue button labeled 'Invia email di conferma' is positioned below the second field. To the right, a 'Guida' section provides instructions for the process:

1. Inserisci il nuovo indirizzo email e la sua conferma;
2. Clicca sul pulsante Invia email di conferma per ricevere una mail contenente un link di verifica;
3. Clicca sul link presente all'interno della mail per essere reindirizzato alla pagina di conferma dell'operazione

Figura 42 – Interfaccia di cambio indirizzo email

### 8.5.4 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, se i documenti sono in corso di validità, vengono approvati.

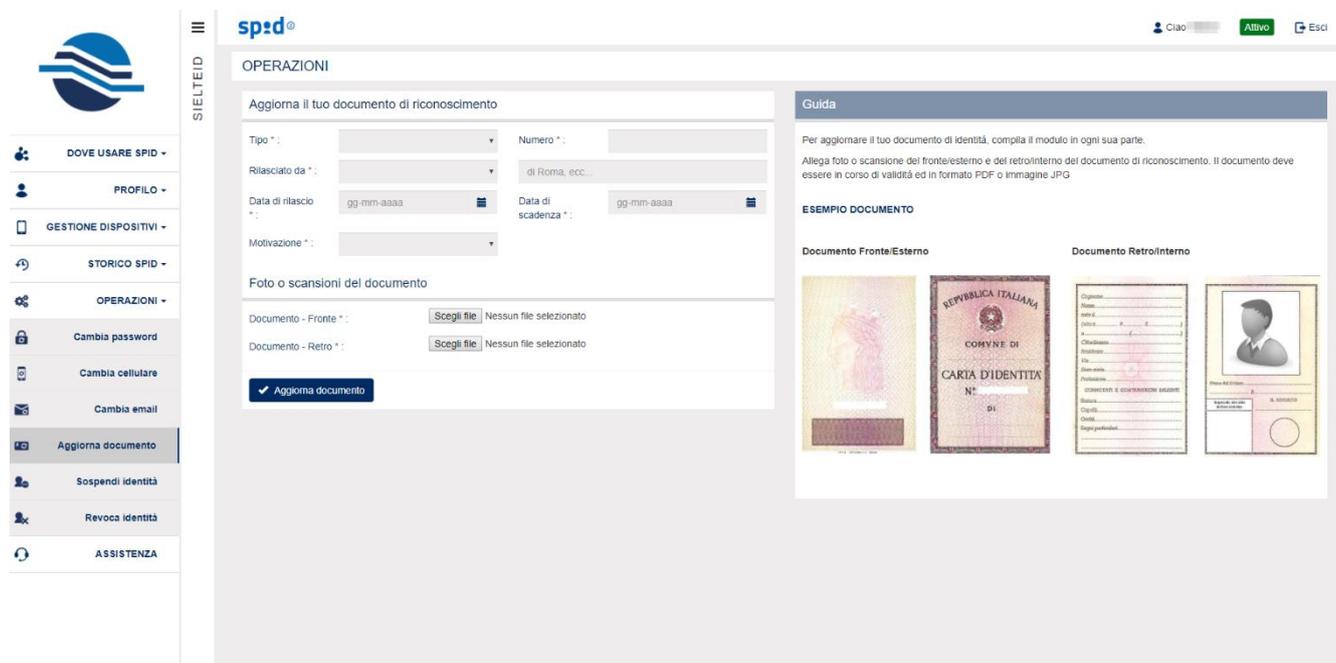


Figura 43 – Interfaccia di aggiornamento documento

### 8.5.5 Sospensione e Revoca

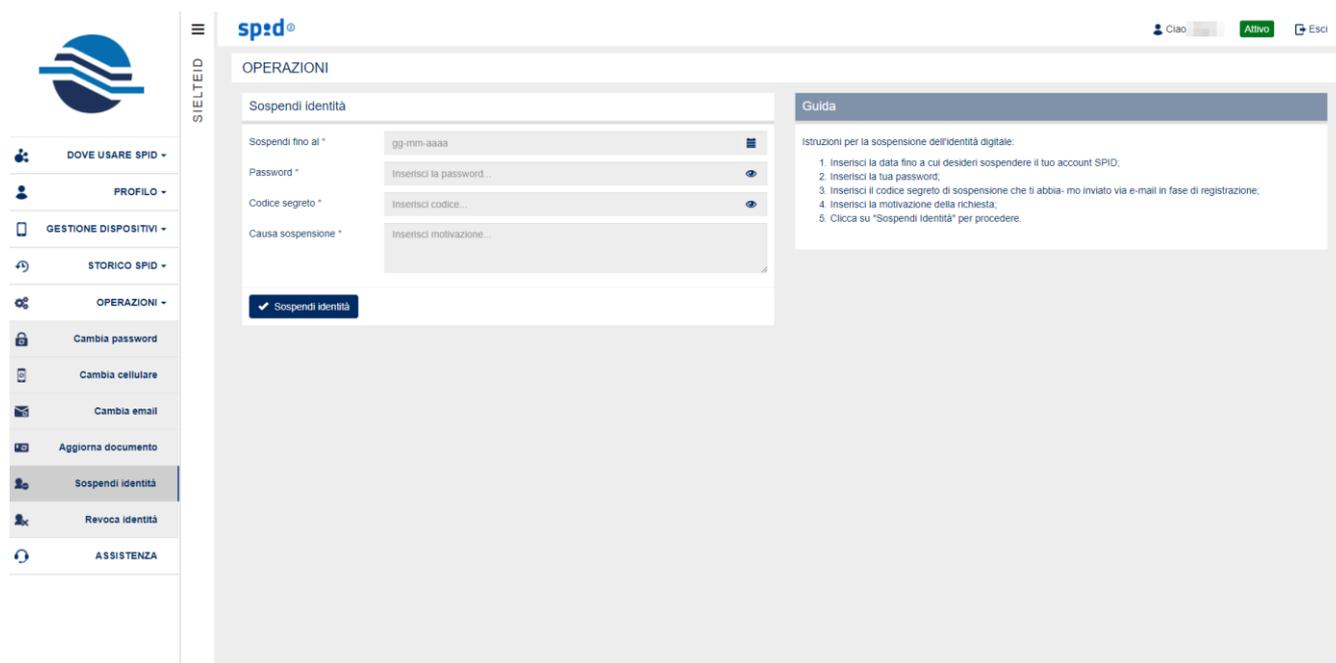
Il cittadino può sospendere la propria identità digitale, per un determinato periodo definito da lui stesso, o richiederne la Revoca definitiva.

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

- Sceglie dal menu l'operazione "**Sospendi Identità**".
- Inserisce la data fino a quando ritiene necessario sospendere la propria identità digitale.
- Inserisce la propria "Password".
- Inserisce il "Codice di Sospensione" ricevuto in fase di attivazione delle credenziali. Nel caso in cui non si dispone dei codici dispositivi seguire la procedura descritta nel capitolo 9.
- Inserisce la motivazione della richiesta della sospensione (furto, smarrimento, sospetto uso abusivo, altro...).
- Per conferma, clicca su "Sospendi Identità".

Visualizza un messaggio di conferma della sospensione dell'identità digitale.

Automaticamente anche le credenziali associate verranno aggiornate in modalità "sospese".



The screenshot shows the SPID user interface. On the left is a sidebar menu with the SIELTE ID logo and various options: DOVE USARE SPID, PROFILO, GESTIONE DISPOSITIVI, STORICO SPID, OPERAZIONI (highlighted), Cambia password, Cambia cellulare, Cambia email, Aggiorna documento, Sospendi identità (highlighted), Revoca identità, and ASSISTENZA. The main area is titled 'OPERAZIONI' and contains a form for 'Sospendi identità'. The form has four input fields: 'Sospendi fino al' (with a date picker), 'Password', 'Codice segreto', and 'Causa sospensione'. Below the form is a blue button labeled 'Sospendi identità'. To the right of the form is a 'Guida' sidebar with instructions for suspension: 1. Inserisci la data fino a cui desideri sospendere il tuo account SPID; 2. Inserisci la tua password; 3. Inserisci il codice segreto di sospensione che ti abbiamo inviato via e-mail in fase di registrazione; 4. Inserisci la motivazione della richiesta; 5. Clicca su "Sospendi Identità" per procedere.

Figura 44 – Interfaccia di sospensione dell'identità digitale

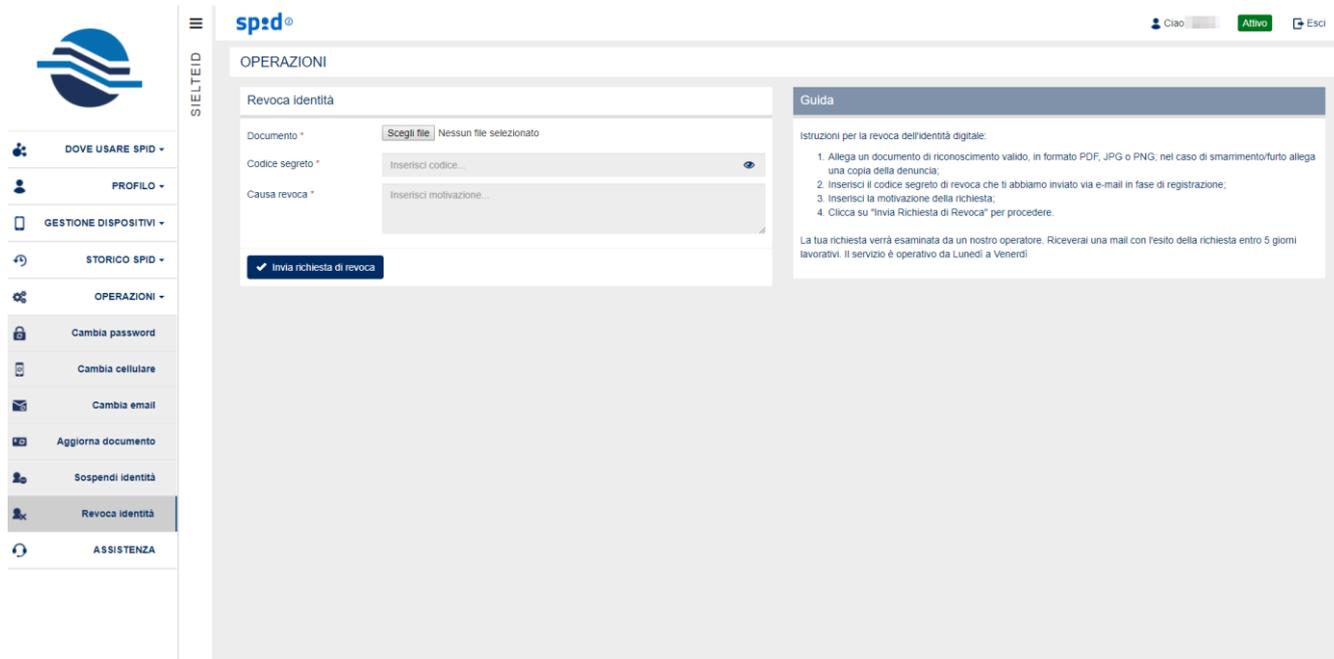
Quando viene confermata l'operazione, il sistema verifica la validità delle informazioni inserite e, in caso positivo, presenta un messaggio di conferma dello sblocco sospensione dell'identità digitale e l'utente potrà nuovamente accedere al profilo ed ai servizi tramite SPID.

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"**.

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 della revoca dell'identità digitale.



The screenshot shows the SIELTEID user interface. On the left is a vertical navigation menu with categories: DOVE USARE SPID, PROFILO, GESTIONE DISPOSITIVI, STORICO SPID, OPERAZIONI, and ASSISTENZA. The 'OPERAZIONI' section is expanded, showing options like 'Cambia password', 'Cambia cellulare', 'Cambia email', 'Aggiorna documento', 'Sospendi identità', and 'Revoca identità'. The main content area is titled 'OPERAZIONI' and features a 'Revoca identità' form. The form includes fields for 'Documento' (with a file selection button), 'Codice segreto' (with a text input and eye icon), and 'Causa revoca' (with a text input). A blue button at the bottom of the form says 'Invia richiesta di revoca'. To the right of the form is a 'Guida' (Help) section with instructions for revocation: 1. Attach a valid recognition document (PDF, JPG, or PNG); 2. Enter the revocation secret code; 3. Enter the reason for the request; 4. Click 'Invia Richiesta di Revoca'. A note below states: 'La tua richiesta verrà esaminata da un nostro operatore. Riceverai una mail con l'esito della richiesta entro 5 giorni lavorativi. Il servizio è operativo da Lunedì a Venerdì'.

Figura 45 – Interfaccia di revoca dell'identità digitale

Nel caso di identità digitale sospesa, l'utente ha la possibilità di poter riattivare la propria identità digitale direttamente dalla pagina del proprio profilo SielteID, utilizzando per accedere le credenziali di livello 1 e 2.

## 8.6 Assistenza

Infine, cliccando su “Assistenza”, dalla barra laterale, l’utente può richiedere supporto per qualsiasi informazione.

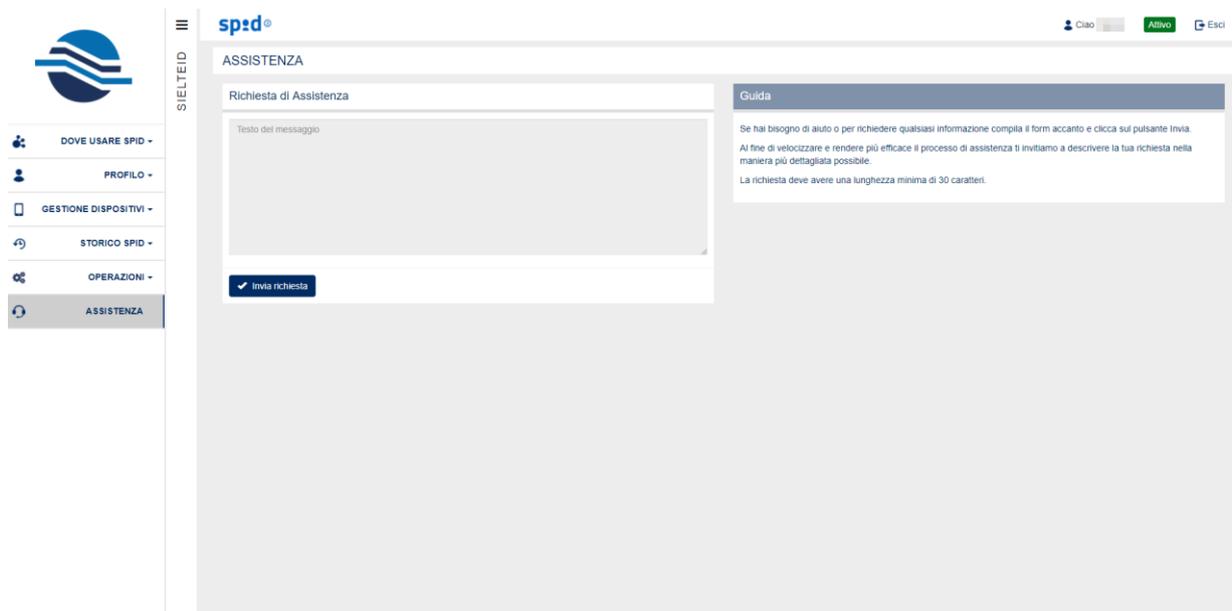


Figura 46 – Interfaccia di richiesta di assistenza

## 9 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.

## 10 Supporto dedicato

Sielte mette a disposizione dei propri utenti un servizio di Service Desk affidabile ed efficiente che rende molto più semplice il processo delle richieste di 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](mailto:spid@sielte.it) ; questa dovrà 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.