Manuale Utente TEAMSYSTEM ID
Sistema Pubblico di Identità Digitale

Documento pubblico

INFORMAZIONI SUL DOCUMENTO

Registro delle modifiche

Ver	Data	Descrizione	Codifica	Redazione	Approvazione
1.0	11/07/2022	Prima Versione	TeamSystem ID - Manuale Utente Selfcare v1.0	Federico Trenta	Simone Braccagni
1.1	14/07/2022	Aggiornate le figure con re-brand	TeamSystem ID - Manuale Utente Selfcare v1.1	Federico Trenta	Simone Braccagni
1.2	5/9/2023	Integrati aspetti relativi a SPID 4	TeamSystem ID - Manuale Utente Selfcare v1.2	Federico Trenta	Simone Braccagni
1.3	25/09/2023	Descrizione dei canali aperti per la richiesta di identità SPID Aggiunto cap. 6 per il recupero delle credenziali	TeamSystem ID - Manuale Utente Selfcare v1.3	Alessandro Capobianco	Simone Braccagni
1.4	27/10/2023	Revisione generale Descritti con maggiore precisione i canali di richiesta dell'identità	TeamSystem ID - Manuale Utente Selfcare v1.4	Alessandro Capobianco	Simone Braccagni
1.5	03/12/024	Integrazioni elementi per identificazione dei RAO Eliminazione riferimenti SPID 4	TeamSyst ID - Manu Utente Self v1.5	Alba Tuso 12/12/2024 16:11	Nicola Martin 11/12/2024 15:17

Classificazione

- Livello di Classificazione: Pubblico

Lista di distribuzione

- Distribuzione: Pubblico

SOMMARIO

1. Scopo del documento 5

1.1 Definizioni 6

2. Campo di applicazione del Manuale 7

3. Richiesta identità digitale SPID 7

3.1 Inserimento dati nella form online di richiesta 8
3.2 Verifica dell'indirizzo e-mail 8
3.3 Ricezione delle credenziali di accesso 9
3.4 Cambio della password al primo accesso 9
3.5 Registrazione e attivazione dell'identità digitale da Selfcare 11

4. Autenticazione con SPID presso i Service Provider 13

4.1 Durata dell'OTP 15

5. Gestione degli accessi SPID 15

6. Gestione Identità Digitale 16

7. Recupero delle credenziali 18

7.1 Recupero dell'username 18
7.2 Recupero della password 18
7.3 Recupero del codice di emergenza 18

8. Gestione delle notifiche 18

9. Sospensione Identità Digitale 19

10. Riattivazione Identità Digitale dopo la sospensione 20

11. Revoca identità digitale 21

12. Consegna delle credenziali 21

12.1 Consegna credenziali Livello 1 SPID 21
12.2 Consegna credenziali Livello 2 SPID 22

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1: Form di avvio richiesta 8
Figura 2: E-mail di verifica 9
Figura 3: Indirizzo e-mail verificato con successo 9
Figura 4: Pannello Selfcare, autenticazione 10
Figura 5: Pannello Selfcare, cambio password 10
Figura 6: Pannello Selfcare, accesso con OTP 11
Figura 7: Pannello Selfcare, identità in attesa di emissione 11
Figura 8: Attivazione SPID, richiesta OTP 12
Figura 9: Registrazione dati e attivazione SPID, OTP inserito e identità attivata 12
Figura 10: Bottone "Entra con SPID" 13
Figura 11: Autenticazione SSO con username e password 13
Figura 12: Autenticazione SSO, inserimento OTP 14
Figura 13: Autenticazione SS, autorizzazione utilizzo attributi 14
Figura 14: Lista degli accessi SPID 15
Figura 15: Gestione identità tramite Selfcare 16
Figura 16: Gestione credenziali Identità Digitale SPID tramite Selfcare 17
Figura 17: Abilitazione e disabilitazione notifiche 18
Figura 18: Sospensione dell'Identità Digitale 19
Figura 19: Riattivazione dell'Identità Digitale 20
Figura 20: Revoca dell'Identità Digitale 21

1. Scopo del documento

Il presente documento (di seguito anche solo “Manuale” o “Manuale utente) descrive le procedure operative e le funzionalità di gestione dell’Identità SPID, rilasciata dal Gestore dell’Identità digitale TeamSystem S.p.A. (di seguito anche solo “Gestore” o “TeamSystem” o “IdP”) a favore del Titolare.

Il Manuale utente è un documento pubblico, parte integrante del Manuale Operativo dell’IdP, ed è consultabile da chiunque nell’apposita pagina web del sito "https://www.teamsystem.com/trust-services/documentazione/" .

1.1 Definizioni

Nome/Acronimo	Definizione
Attributo	Informazione o qualità di un utente utilizzata per rappresentare la sua identità, il suo stato, la sua forma giuridica o altra caratteristica peculiari.
Attributi identificativi	Nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso, nonché il codice fiscale e gli estremi del documento d'identità utilizzato ai fini dell'identificazione.
Attributi secondari	Il numero di telefonia fissa o mobile, l'indirizzo di posta elettronica, il domicilio fisico e digitale, nonché eventuali altri attributi individuati dall'Agenzia, funzionali alle comunicazioni.
Credenziali di accesso	Attributi di cui l'utente si avvale, per accedere in modo sicuro, tramite autenticazione informatica, ai servizi erogati in rete dai Fornitori di servizi che aderiscono allo SPID.
Dashboard	Pagina WEB principale del Selfcare
IDP o Identity Provider o Gestore dell'Identità Digitale	Soggetto accreditato da AgID con finalità di creazione e gestione delle identità.
OTP	One-Time Password che l'utente riceve tramite SMS al numero di cellulare fornito in fase di registrazione.
Revoca dell'identità digitale	Disattivazione definitiva e permanente dell'identità digitale.
Selfcare o Area personale	Area di post-login sul sito https://spid.teamsystem.com/ all'interno della quale il cliente può gestire il ciclo di vita della propria identità digitale SPID
Sospensione dell'identità digitale	Disattivazione temporanea dell'identità digitale.
SP o Service Provider o Fornitore di Servizi	Soggetto, sia pubblico che privato, che eroga dei servizi tramite propri siti internet utilizzando come modalità di accesso le credenziali SPID.
SPID	Sistema Pubblico dell'Identità Digitale, istituito ai sensi dell'art. 64 del Codice dell'Amministrazione Digitale, per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese.
Utente	Soggetto fruitore dei servizi, titolare di un'identità SPID.

Codice ERC	Codice di emergenza (Emergency Request Code)

2. Campo di applicazione del Manuale

Ai sensi dell'art. 64 del Codice per l'Amministrazione Digitale, Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) si pone l'obiettivo di permettere, a tutti i Titolari che ne fanno richiesta, di accedere ai dati ed ai servizi online erogati dalle Pubbliche Amministrazioni e dai Fornitori di Servizi privati, attraverso un'unica identità digitale eliminando la necessità di dover utilizzare profili e password sempre diversi.
La sicurezza è garantita poiché il rilascio e la gestione dell'Identità SPID e dei suoi attributi qualificati possono essere effettuati unicamente da soggetti estori dell'Identità digitale accreditati da AgID, tra i quali il Gestore Teamsystem.

Per ottemperare alla normativa vigente, il Gestore Teamsystem mette a disposizione dei Titolari gli strumenti che consentono la richiesta e l'attivazione della propria Identità Digitale, la gestione degli attributi identificativi e delle credenziali SPID, la possibilità di richiedere la sospensione e la revoca della propria Identità Digitale, il controllo dei propri accessi SPID effettuati tramite i diversi Service Provider.

Più in dettaglio, il presente Manuale descrive l'interazione tra l'utente Titolare e il Gestore TeamSystem nell'ambito del suo ruolo di Identity Provider (IDP) per l'erogazione del servizio SPID per quanto concerne:

1. Richiesta della credenziale SPID con validazione dei dati forniti in fase di richiesta;
2. Attivazione della credenziale SPID;
3. Utilizzo e custodia delle credenziali SPID;
4. Sospensione e Revoca della credenziale SPID;
5. Variazione dei dati della credenziale SPID;
6. Scadenza e Rinnovo della credenziale SPID.

3. Richiesta identità digitale SPID

TeamSystem mette a disposizione le modalità di identificazione e registrazione riportate nel Manuale Operativo pubblicato nell'appositapagina web del sito.
TeamSystem mette a disposizione gratuitamente presso lo store del proprio sito internet https://www.teamsystem.com/store/ts-spid/privati/ un processo guidato per richiedere il rilascio di una identità digitale per il cittadino di tipo SPID 1, che permette all'utente l'identificazione con firma elettronica qualificata.

Inoltre, TeamSystem mette a disposizione la possibilità di ottenere, a seguito di pagamento, l'applicativo TS ID Abilitato SPID che consente la richiesta di emissione sia dell'identità per uso cittadino di tipo SPID 1 che per il professionista persona fisica SPID di tipo 3, purchè il Titolare sia dotato di una firma qualificata per procedere con l'identificazione.
Inoltre,questo applicativo viene utilizzato per il rilascio di SPID 1, tramite video-identificazione, esclusivamente verso i soggetti che intendono operare come RAO per TeamSystem. Questa funzionalità viene gestita direttamente da personale TeamSystem.
TeamSystem mette a disposizione del cliente di TS ID Abilitato SPID pacchetti per acquistare più sessioni di identificazione dei Titolari.

Infine, in tutti i casi in cui TeamSystem abbia delegato le attività di identificazione a terzi denominati Registration Authority, sarà possibile ottenere le identità SPID 1, SPID 2 e SPID 3 attraverso la rete sul territorio che può identificare *de visu* i Titolari.

La richiesta di identità SPID, a seconda del canale online o de visu, attiva le fasi di registrazione degli attributi identificativi e di identificazione certa del Titolare, descritte nei paragrafi 5.2 e seguenti del Manuale Operativo.

3.1 Inserimento dati nella form online di richiesta

L'utente avvia la procedura di richiesta inserendo i dati del Richiedente nella specifica form:

Figura 1: Form di avvio richiesta

Una volta inseriti i dati, l'utente Richiedente clicca sul bottone "Procedi con l'attivazione"

3.2 Verifica dell'indirizzo e-mail

La prima comunicazione che il Gestore invia al Richiedente SPID riguarda la validazione della sua e-mail tramite opt-in.
Viene inviata in automatico un'e-mail all'indirizzo censito in fase di compilazione del form di richiesta. Il corpo dell'e-mail contiene un link pre-autenticato per consentire la verifica dell'indirizzo.

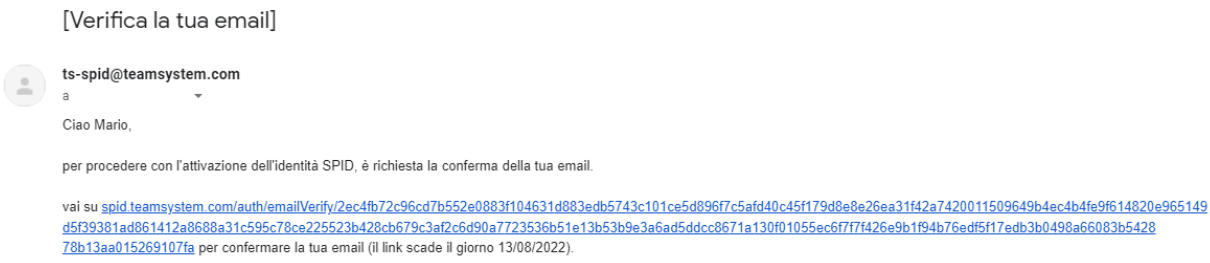

Figura 2: E-mail di verifica

Cliccando sul link fornito, viene fornita all'utente Richiedente una pagina di conferma di operazione andata a buon fine.

Figura 3: Indirizzo e-mail verificato con successo

3.3 Ricezione delle credenziali di accesso

La seconda comunicazione che il richiedente riceve via e-mail contiene le credenziali di accesso e la prima parte del codice di emergenza. La seconda parte del codice verrà recapitata via SMS sul numero di telefono definito in fase di registrazione.

Al primo accesso al portale Selfcare, messo a disposizione all'indirizzo https://spid.teamsystem.com, sarà richiesto all'utente il cambio password per garantire adeguati livelli di sicurezza, come descritto nel paragrafo successivo.

3.4 Cambio della password al primo accesso

Cliccando sul link fornito mediante l'e-mail rappresentata al paragrafo precedente, è possibile procedere al primo accesso sul portale Selfcare.

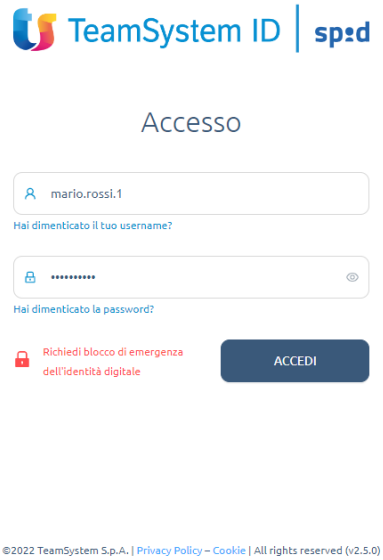

Figura 4: Pannello Selfcare, autenticazione

Inserendo le credenziali fornite, la piattaforma obbliga l'utente al cambio password secondo elevati livelli di sicurezza.
È necessario impostare opportunamente la propria password secondo le modalità mostrate a video, includendo tutti i caratteri necessari per disporre di una password efficace e robusta.

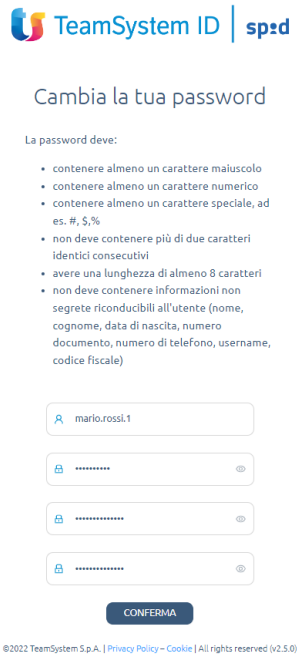

Figura 5: Pannello Selfcare, cambio password

Una volta cambiata la password, si viene riportati sulla pagina di autenticazione in cui inserire le credenziali impostate e procedere all'inserimento dell'OTP nel caso di SPID di livello 2.

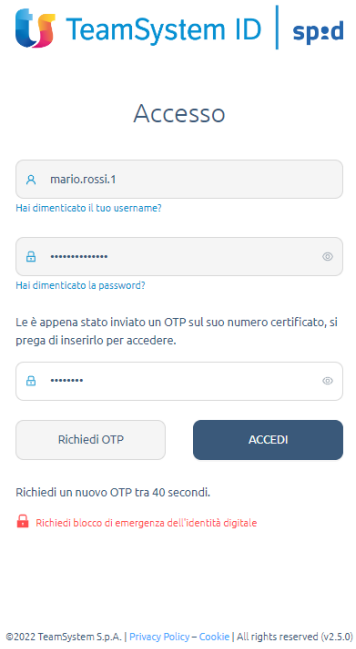

Figura 6: Pannello Selfcare, accesso con OTP

3.5 Registrazione e attivazione dell'identità digitale da Selfcare

La dashboard della propria Identità Digitale riporta tutti i dati significativi forniti in fase di richiesta.

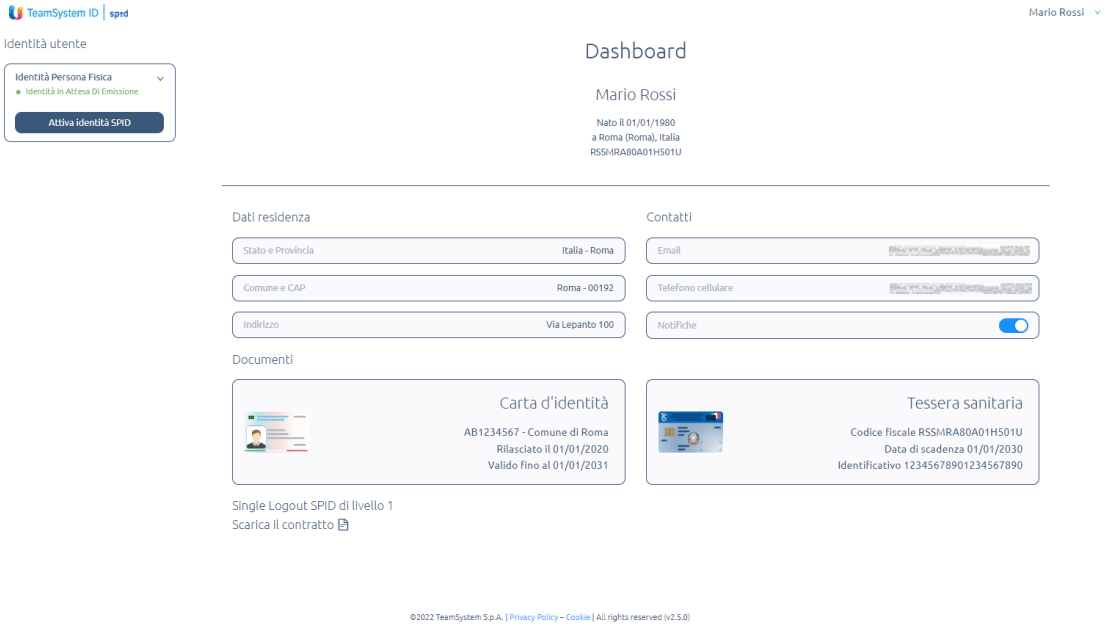

Figura 7: Pannello Selfcare, identità in attesa di emissione

Per registrare gli attributi identificativi e attivare la propria identità SPID, è necessario verificare i dati e cliccare sul pulsante *Attiva Identità SPID* presente nel riquadro in alto a sinistra. Segue dunque la richiesta di un OTP, necessario per procedere all'attivazione.

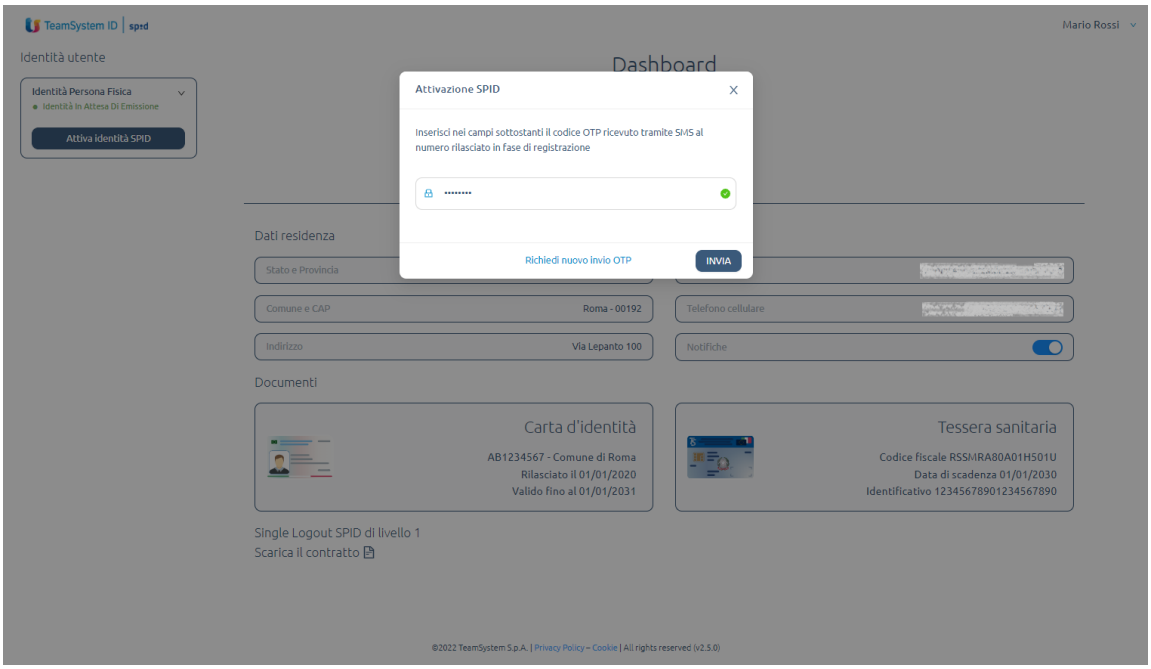

Figura 8: Attivazione SPID, richiesta OTP

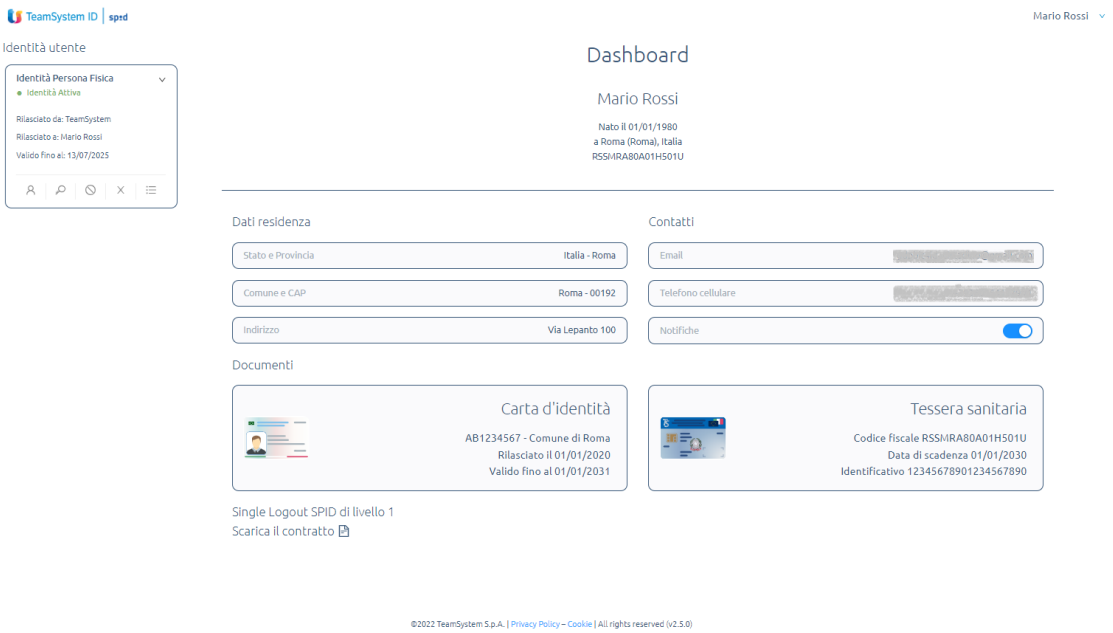

Figura 9: Registrazione dati e attivazione SPID, OTP inserito e identità attivata

4. Autenticazione con SPID presso i Service Provider

I Service Provider mettono a disposizione l'autenticazione mediante Identità Digitale SPID attraverso un bottone regolato dalla normativa vigente:

Figura 10: Bottone "Entra con SPID"

Una volta cliccato sul bottone "Entra con SPID", è possibile scegliere TeamSystem ID | spid per proseguire con l'autenticazione. Verrà fornita una pagina di accesso come quella di seguito riportata:

Figura 11: Autenticazione SSO con username e password

Se viene richiesta l'autenticazione di SPID di livello 2 allora verrà richiesto anche l'inserimento di un OTP.

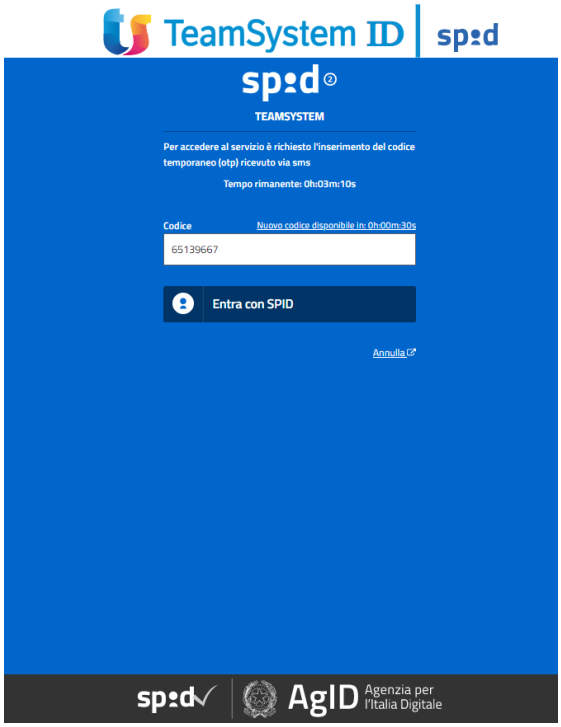

Figura 12: Autenticazione SSO, inserimento OTP

L'ultimo passo per confermare l'autenticazione prevede l'apposizione del consenso al trasferimento degli attributi identificativi e/o secondari richiesti dal Service Provider SPID.

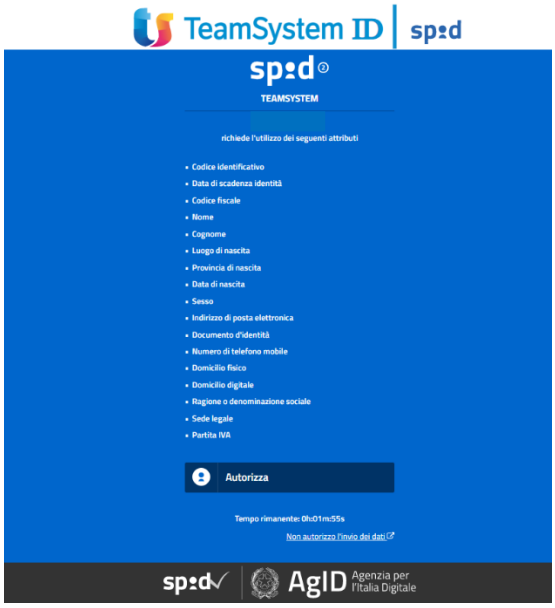

Figura 13: Autenticazione SS, autorizzazione utilizzo attributi

4.1 Durata dell'OTP

In tutte le sessioni in cui viene inserito il codice OTP la durata è impostata su 90 secondi. Trascorso questo tempo, è necessario richiedere un nuovo codice OTP.

5. Gestione degli accessi SPID

È possibile consultare la lista degli accessi effettuati mediante la propria Identità Digitale accedendo al portale Selfcare.

Nel pannello in alto a sinistra, cliccando sull'icona , è possibile accedere alla lista degli accessi.

Per ognuno di questi, sono riportati data e ora d'accesso, l'indirizzo IP, l'asserzione tecnica SAML, il nome del Service Provider e il suo indirizzo. Viene riportato inoltre anche l'esito dell'autenticazione.

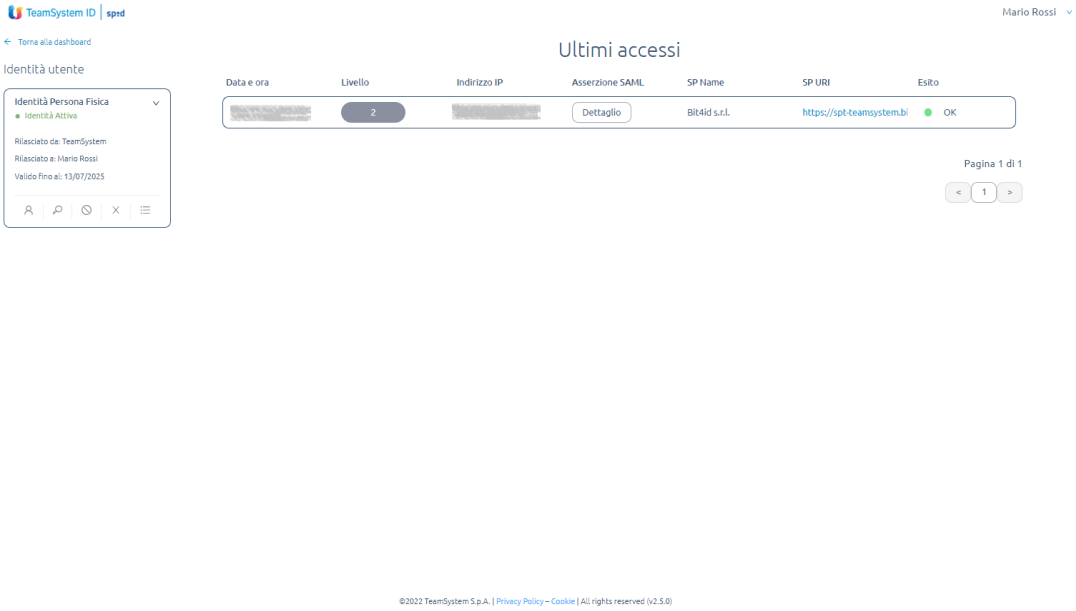

Figura 14: Lista degli accessi SPID

6. Gestione Identità Digitale

Il portale Selfcare permette la gestione dei propri attributi secondari, cliccando sull'icona
È un obbligo del titolare dell'Identità Digitale SPID aggiornare i riferimenti dei documenti di riconoscimento.
È possibile aggiornare l'indirizzo e-mail e il numero di cellulare che sono attributi secondari e sono utilizzati per le comunicazioni ufficiali e tecniche. Rispettivamente, l'indirizzo e-mail e il numero di cellulare sono utilizzati per il recupero delle credenziali e per la ricezione degli SMS contenenti gli OTP.

Figura 15: Gestione identità tramite Selfcare

Adoperando i pulsanti di *Modifica*, è possibile accedere a un pannello di modifica. Per autorizzare la modifica del singolo attributo, viene richiesto all'utente l'inserimento di un OTP.

La modifica puntuale di ogni attributo secondario produce una notifica che perviene all'utente mediante l'indirizzo e-mail censito. Nel caso di modifica dell'indirizzo e-mail, viene notificato l'avvenuto aggiornamento mediante un SMS al numero di cellulare indicato.
Ulteriori informazioni sulle notifiche sono riportate al paragrafo.

Allo stesso modo, è possibile cambiare la password della propria Identità Digitale, cliccando sull'icona . La nuova password potrà essere utilizzata per accedere alla propria Area Personale su Selfcare e in fase di autenticazione (come descritto al paragrafo **Autenticazione con SPID**).
Ugualmente alla modifica degli attributi secondari, la modifica della password prevede l'inserimento di un OTP.

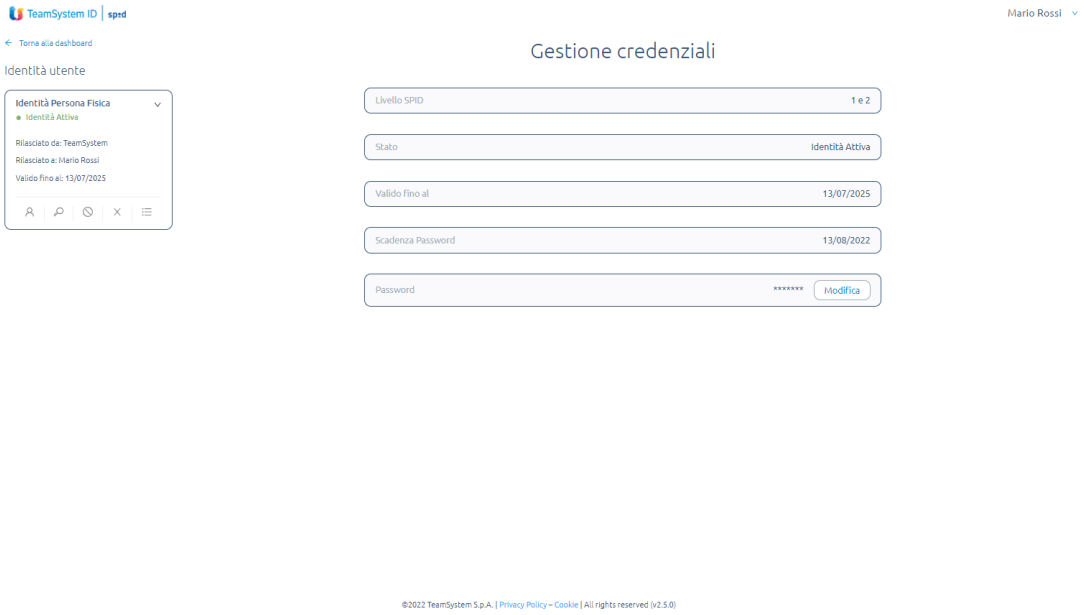

Figura 16: Gestione credenziali Identità Digitale SPID tramite Selfcare

7. Recupero delle credenziali

Il Titolare può in ogni momento recuperare le proprie credenziali smarrite collegandosi al sito https://spid.teamsystem.com/it/auth.

Da quel sito potrà recuperare sia il proprio username che la propria password cliccando rispettivamente su “Hai dimenticato il tuo username?” e “Hai dimenticato la password?”.

In caso di smarrimento del codice di emergenza, il Titolare potrà recuperarlo collegandosi alla pagina https://spid.teamsystem.com/it/auth/codeLost e seguendo la procedura descritta nel prosieguo.

7.1 Recupero dell’username

Cliccando su “Hai dimenticato il tuo username?” il Titolare verrà guidato, attraverso delle schermate messe a disposizione da TeamSystem, in un form dove dovrà inserire la propria e-mail ed il proprio codice fiscale o P. IVA. Cliccando su “Invia” verrà recapitata alla e-mail associata una comunicazione con l’username del Titolare.

7.2 Recupero della password

Cliccando su “Hai dimenticato la password?” il Titolare verrà guidato, attraverso delle schermate messe a disposizione da TeamSystem, in un form dove dovrà inserire il proprio username ed il proprio codice di emergenza fornito in fase di emissione dell’identità. Cliccando su “Invia” verrà recapitata alla e-mail associata una comunicazione con la password del Titolare.

7.3 Recupero del codice di emergenza

Oltre che dalla pagina web indicata sopra, nei casi in cui il Titolare voglia sospendere, riattivare o revocare la propria identità digitale, dovrà navigare nell’apposita sezione descritta nel presente documento e da lì avrà la facoltà di cliccare su “Hai dimenticato il codice di emergenza?”.

Una volta atterrato nella pagina di recupero, il Titolare verrà guidato nella form dove dovrà inserire la propria e-mail ed il proprio codice fiscale o P. IVA. Cliccando su “Invia” verrà recapitata alla e-mail associata una comunicazione con la prima parte del codice di emergenza (ERC). La seconda parte del codice verrà recapitata via SMS sul numero di telefono impostato in fase registrazione dell’identità

8. Gestione delle notifiche

Il gestore dell’Identità notifica in automatico le seguenti attività:

- Autenticazione SPID (nelle modalità descritte al paragrafo **Autenticazione con SPID**)
- Modifica di attributi secondari (nelle modalità descritte al paragrafo **Gestione Identità Digitale**)
- Avvenuta sospensione dell’Identità Digitale
- Avvenuta riattivazione dell’Identità Digitale
- Avvenuta revoca dell’Identità Digitale

Figura 17: Abilitazione e disabilitazione notifiche

È possibile disabilitare le notifiche mediante l’apposita configurazione presente nella dashboard del portale Selfcare.

9. Sospensione Identità Digitale

È possibile sospendere l'Identità Digitale cliccando sul pulsante per accedere al pannello di seguito riportato. Per procedere alla sospensione dell'Identità Digitale è dunque necessario inserire il codice di emergenza fornito insieme alle credenziali del primo accesso (come descritto al paragrafo **Ricezione delle credenziali di accesso**) e un OTP.

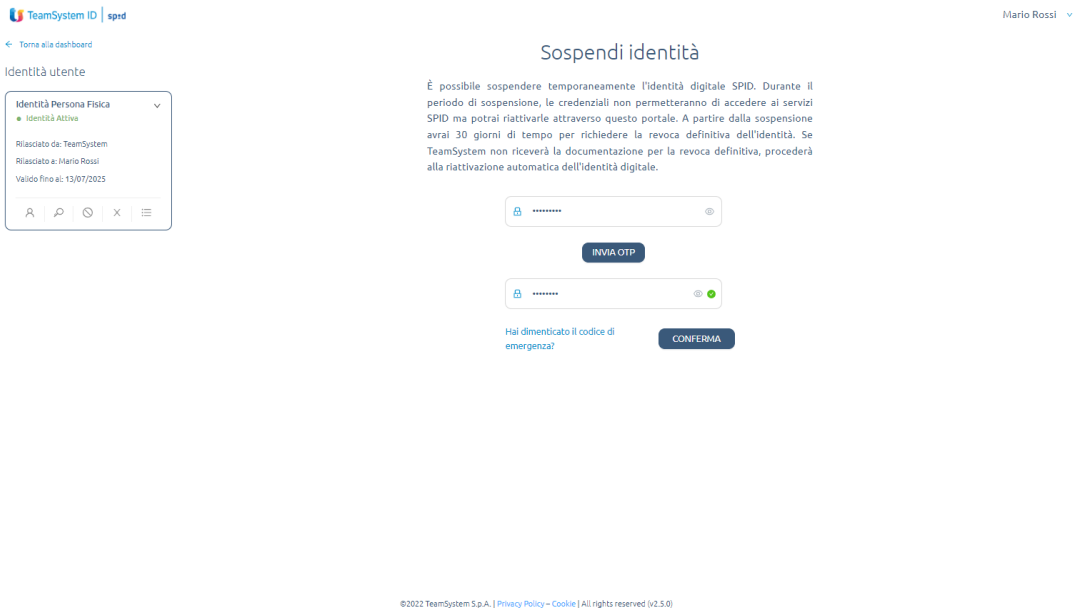

Figura 18: Sospensione dell'Identità Digitale

10. Riattivazione Identità Digitale dopo la sospensione

Se l'Identità Digitale viene sospesa, l'identità resta sospesa per 30 giorni. È possibile riattivarla prima di questo periodo cliccando sul pulsante per accedere al pannello di seguito riportato. Per procedere alla riattivazione dell'Identità Digitale è dunque necessario inserire il codice di emergenza fornito insieme alle credenziali del primo accesso (come descritto al paragrafo **Ricezione delle credenziali di accesso**) e un OTP.

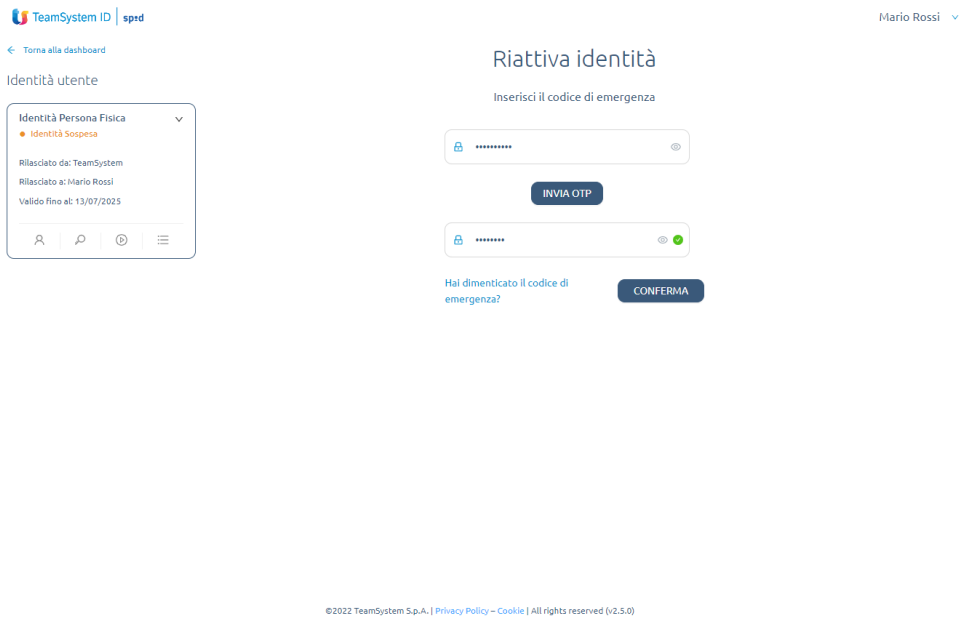

Figura 19: Riattivazione dell'Identità Digitale

11. Revoca identità digitale

Attenzione: la revoca dell'Identità Digitale è definitiva, se l'Identità Digitale viene revocata non è possibile procedere alla sua riattivazione.

È possibile revocare l'Identità Digitale da Selfcare cliccando sul pulsante ✕ per accedere al pannello di seguito riportato. Per procedere alla revoca dell'Identità Digitale è dunque necessario inserire il codice di emergenza fornito insieme alle credenziali del primo accesso (come descritto al paragrafo **Ricezione delle credenziali di accesso**) e un OTP.

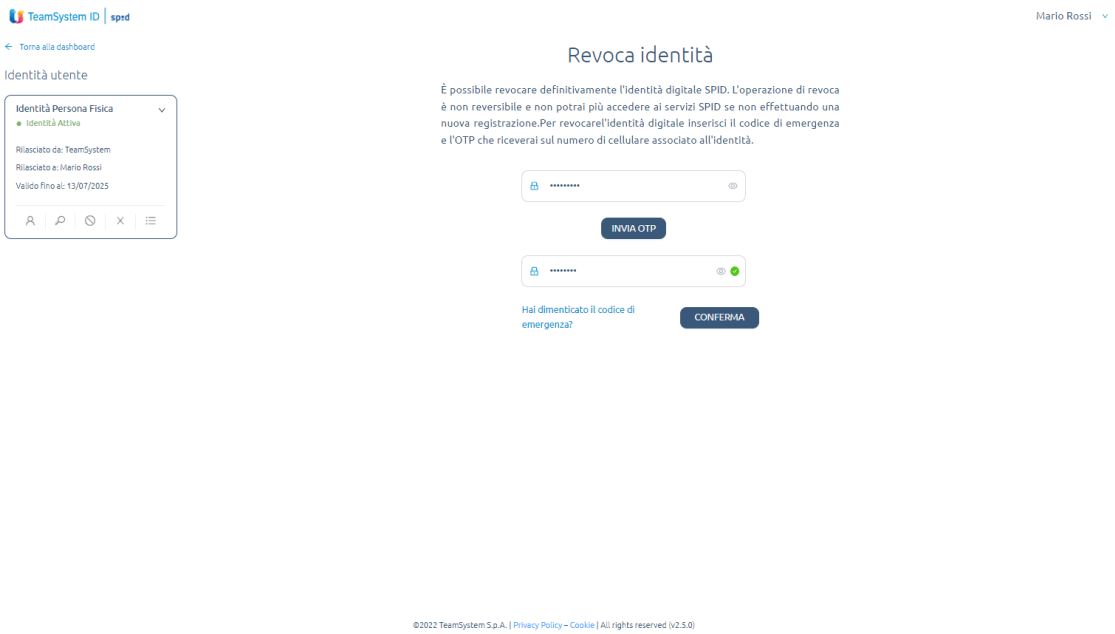

Figura 20: Revoca dell'Identità Digitale

12. Consegna delle credenziali

La complessità del processo di consegna delle credenziali dipende dal livello di sicurezza SPID associato alle stesse. Tale consegna va operata con modalità e strumenti che assicurino che essa sia effettuata al destinatario legittimo, con criteri adeguati di riservatezza che ne salvaguardino il contenuto.
In ogni caso, l'Identity Provider garantisce che:

- il Richiedente, tramite una specifica informativa consegnata in fase di rilascio dell'Identità Digitale SPID, sia stato espressamente e chiaramente informato su:
  - obblighi assunti dallo stesso, riguardo alla protezione della segretezza delle credenziali;
  - procedura di autenticazione e requisiti tecnici necessari ad accedervi;
- il proprio sistema di sicurezza dei dati risponda alle misure di sicurezza relative al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 679/2016 (GDPR).

12.1 Consegna credenziali Livello 1 SPID

In caso di livello 1 di sicurezza SPID, composto da una credenziale a singolo fattore (*password*),

visto che in fase di richiesta di rilascio dell'Identità Digitale è il Richiedente a scegliere la password da adottare come credenziale SPID, il processo si considera concluso in automatico al termine del processo di rilascio dell'Identità Digitale.

12.2 Consegna credenziali Livello 2 SPID

In caso di livello 2 di sicurezza SPID (livello significativo), essendo questo costituito da una *password* e da una *One-Time Password*:

a) la password viene consegnata in maniera analoga a quanto descritto al paragrafo precedente per il livello 1;
b) la One-Time Password, inviata su un telefono cellulare, non prevede invece la consegna della credenziale al termine del processo di rilascio dell'Identità Digitale SPID. Tale momento è invece prorogato nel momento in cui la credenziale per l'accesso ad un servizio offerto da un Service Provider viene utilizzata, quando l'Identity Provider provvederà ad inviare al cellulare delil Titolare la OTP per la sessione corrente.