

Servizio



Allegato tecnico

CARATTERISTICHE TECNICHE E LIVELLI DEL SERVIZIO

Premessa

Le presenti condizioni definiscono le modalità di erogazione al Cliente del servizio fedERa offerto da Lepida S.p.A. e specificati nell'offerta di cui costituiscono allegato.

Il sistema viene reso disponibile con i seguenti livelli di servizio:

Le componenti incluse nel servizio fedERa sono:

- 1. Connessione Service Provider al Gateway**
- 2. Connessione Identity Provider al Gateway**
- 3. Sistema di gestione utenti in modalità ASP**

Di seguito vengono riportate le descrizioni delle componenti sopra descritte.

Connessione Service Provider al Gateway

La connessione di un Service Provider al Gateway consente al Service Provider di utilizzare gli utenti degli Identity Provider collegati allo stesso Gateway.

Il Gateway supporta Service Provider PEOPLE basati sul protocollo SAML 1.1, Service provider che rispettano lo standard ICAR basato su SAML 2.0, Service Provider Shibboleth2 basati sul protocollo SAML 2.0 e Service Provider realizzati con il Service Provider toolkit java di fedERa basati sul protocollo SAML 2.0 e distribuito sul sito Lepida spa.

Al fine di configurare correttamente i Service Provider, Lepida spa fornirà l'url dei metadati SAML del Gateway, tutta la necessaria manualistica di configurazione e supporto durante i test di integrazione.

Connessione Identity Provider al Gateway

La connessione di un Identity Provider al Gateway consente agli utenti registrati dall'Identity provider di accedere ai Service provider collegati al Gateway.

Il Gateway supporta Identity Provider del sistema PEOPLE basati su SAML 1.1, Identity Provider del sistema ICAR basati su SAML 2.0 e Identity Provider Shibboleth2 basati su SAML 2.0.

Al fine di configurare correttamente gli Identity Provider, Lepida S.p.A. fornirà l'url dei metadati SAML del Gateway, tutta la necessaria manualistica di configurazione e supporto durante i test di integrazione.

Sistema di gestione utenti in modalità ASP

Il sistema consente di gestire tramite un applicativo web un proprio dominio di utenti, identificato da un nome di dominio univoco "<ente>.federa.it". Tramite l'applicativo web gli operatori dell'ente possono registrare nuovi utenti e rilasciare ad essi credenziali di accesso del tipo username e password tramite le seguenti procedure di registrazione:

- nuova registrazione a seguito di identificazione de visu e distribuzione in presenza di password in busta cieca,
- conferma preregistrazione a seguito di invio documentazione certificante l'identità dell'utente a norma di legge,
- registrazione effettuata completamente online dall'utente tramite CIE o CNS.

Gli operatori possono inoltre cercare, visualizzare le informazioni, rimuovere o sospendere utenti, e associare una nuova busta cieca.

In caso di malfunzionamenti o problemi nell'utilizzo del sistema gli operatori potranno rivolgersi ad un help desk con i seguenti livelli di servizio:

richieste telefoniche ed e-mail	orari di disponibilità del servizio	dalle 08 alle 18 dal lunedì a venerdì. Dalle 08 alle 13 il sabato.
richieste telefoniche	tempo intercorso tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore	≤ 30" (95% dei casi nel trimestre)
richieste e-mail	tempo intercorso tra l'invio della e-Mail e la risposta per conferma da parte di un operatore	≤ 10' (95% dei casi nel trimestre)
tutte le richieste	tempo intercorso tra la presa in carico della segnalazione e la soluzione del problema o l'inoltro ad un help desk di II livello	≤ 20' (95% dei casi nel trimestre)

Il sistema mette inoltre a disposizione degli utenti una form di preregistrazione e una di login personalizzate con nome e logo dell'ente.

Le informazioni gestite dal sistema sono quelle identificative dell'utente (codice fiscale, nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita) e quelle previste dal profilo PEOPLE ad eccezione del certificato in formato X509 per firma elettronica debole. Il sistema, inoltre, NON mette a disposizione una casella di posta elettronica certificata ma consente di indicarne una già in possesso dell'utente.

Ai domini utente della componente di gestione utenti di fedERa corrisponde un Identity Provider SAML 2.0 nativamente collegato al Gateway fedERa, e quindi gli utenti registrati in fedERa hanno accesso a tutti i servizi collegati al Gateway.