



lepida

LepidaID
Carta dei Servizi



lepida

1. Introduzione	3
1.1. Storia del documento	3
1.2. Principi Fondamentali di Erogazione del Servizio	3
2. Descrizione del Servizio	4
2.1. SPID	4
2.2. Soggetti SPID	5
2.3. Caratteristiche	5
2.4. Rilascio delle identità digitali	6
2.5. Sospensione e revoca	7
3. Sicurezza	7
3.1. Gestioni illeciti e frodi di identità digitale	7
4. Disponibilità del servizio	7
5. Help Desk	8



1. Introduzione

1.1. Storia del documento

Versione	Data	Cambiamenti apportati
0.1	16/02/2018	Prima stesura
0.2	10/07/2020	Aggiornamento
0.3	12/06/2021	Aggiornamento
0.4	20/10/2021	Aggiornamento
0.5	30/12/2021	Aggiornamento
0.6	23/08/2022	Aggiornato logo Lepida ScpA, stile e impaginato Corretti alcuni refusi e aggiornato il link dell'assistenza
0.7	05/12/2022	Introdotta SPID per soggetti minori
0.8	07/03/2023	Aggiornamento
0.9	14.09.2026	Aggiornato logo Revisione generale: introduzione dei principi fondamentali di erogazione, dettagli su livelli di servizio (SLA), procedure di reclamo, avvisi di sicurezza e correzione di refusi.

Versione	Redatto	Verificato	Approvato
0.9	Settore Software e Piattaforme	Responsabili Settore Software e Piattaforme	Responsabili Settore Software e Piattaforme

1.2. Principi Fondamentali di Erogazione del Servizio

Nello svolgimento delle proprie attività di Gestore dell'Identità Digitale (IdP SPID), Lepida ScpA conforma la propria azione ai seguenti principi generali:



- Eguaglianza ed Imparzialità: Il servizio LepidaID viene erogato garantendo parità di trattamento a tutti gli utenti senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni socio-economiche.
- Continuità: Lepida garantisce l'erogazione continua, regolare e ininterrotta del servizio di autenticazione H24, riducendo al minimo i tempi di fermo tecnico o di manutenzione programmata.
- Trasparenza e Chiarezza: Lepida assicura la massima trasparenza nelle condizioni di erogazione delle credenziali, rendendo edotto l'utente circa i propri diritti, i costi dei servizi opzionali e le modalità di tutela della privacy e della sicurezza dei dati.
- Efficienza ed Efficacia: Il servizio è organizzato in modo da garantire tempi rapidi di rilascio dell'identità digitale e un'efficace gestione delle richieste di supporto utente.
- Riservatezza e Sicurezza: Lepida adotta le più avanzate misure tecnologiche ed organizzative per la protezione dei dati personali e per prevenire usi illeciti o frodi d'identità.

2. Descrizione del Servizio

Lepida ScpA, di seguito Lepida, svolge il ruolo di Gestore di Identità Digitale SPID (IdP SPID) su mandato di Regione Emilia-Romagna.

Lepida è lo strumento operativo della Regione Emilia-Romagna e dei soci pubblici che compongono la compagine sociale e possiede tutti i requisiti strutturali previsti dall'ordinamento comunitario e nazionale per la qualificazione di società in house providing, espressamente indicati dall'art. 7 del D.Lgs. 36/2023 (già art. 5 del D.Lgs. 50/2016).

2.1. SPID

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è l'infrastruttura nazionale di autenticazione rivolta alle persone fisiche e, nei casi previsti dalla normativa, alle persone giuridiche per l'accesso ai servizi online erogati dalla pubblica amministrazione e dai soggetti privati. Previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005), il sistema e le sue modalità di adozione sono disciplinati dalla normativa e dalle regole tecniche SPID vigenti.

Il sistema SPID costituisce un ecosistema aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale), gestiscono il rilascio delle credenziali e gli strumenti di accesso in rete per cittadini e imprese verso i Service Provider. Le Pubbliche Amministrazioni garantiscono l'accesso ai propri servizi digitali mediante strumenti di



identificazione elettronica conformi alla normativa vigente, tra cui lo SPID e la CIE, nel pieno rispetto della disciplina nazionale ed europea.

2.2. Soggetti SPID

L'ecosistema SPID si compone dei seguenti attori principali:

- **Utente:** Il soggetto titolare di una o più identità digitali, contenenti le informazioni identificative obbligatorie (codice fiscale, nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso).
- **Gestore dell'identità digitale:** Il soggetto accreditato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) con il compito di creare e gestire le identità digitali.
- **Fornitore di Servizi:** Il soggetto pubblico o privato che eroga servizi online, previo riconoscimento dell'utente da parte del gestore dell'identità digitale.

Gestore di attributi qualificati: Il soggetto accreditato dall'AgID che attesta il possesso e la validità di attributi specifici.

2.3. Caratteristiche

Le credenziali dell'identità digitale SPID presentano caratteristiche differenti in base al livello di sicurezza richiesto per l'accesso ai servizi online:

- **Livello 1:** Consente l'accesso ai servizi mediante nome utente e password.
- **Livello 2:** Consente l'accesso mediante nome utente, password e un codice temporaneo (OTP) o secondo fattore di autenticazione.
- **Livello 3:** Consente l'accesso mediante nome utente, password e l'utilizzo di un dispositivo fisico dedicato.

LepidaID opera come Gestore di Identità Digitale SPID per usi privati e professionali, sia per persone fisiche che giuridiche, supportando i livelli di autenticazione 1 e 2.

Per l'accesso di Livello 2 ai servizi della federazione SPID, LepidaID offre all'utente la possibilità di scegliere tra quattro modalità:

- Invio di un codice OTP tramite SMS al numero di cellulare certificato dell'utente.
- Generazione di un codice OTP tramite l'app LepidaID installata su un dispositivo mobile associato.
- Scansione di un QR Code visualizzato sulla pagina di login tramite l'app LepidaID.
- Ricezione di una notifica push direttamente sull'app LepidaID.



Lepida offre inoltre il servizio di sottoscrizione elettronica di documenti tramite l'identità digitale LepidaID ai sensi dell'art. 20 del CAD, nota come "Firma con SPID".

Per garantire il massimo controllo e la sicurezza dell'identità digitale dell'utente, LepidaID mette a disposizione le seguenti funzionalità di notifica ed estratto conto degli accessi:

- **Notifiche immediate di accesso:** Invio di una notifica a seguito di ciascun tentativo di autenticazione di Livello 2 andato a buon fine o fallito.
- **Storico accessi (Report):** All'interno del proprio profilo nell'area riservata, l'utente può consultare in qualsiasi momento lo storico dettagliato delle autenticazioni effettuate presso i vari Fornitori di Servizio.

2.4. Rilascio delle identità digitali

Le procedure di rilascio delle identità LepidaID sono conformi alle modalità previste dal regolamento SPID e gestite su richiesta dell'interessato. Il sito web del servizio è disponibile all'indirizzo: id.lepida.it.

A seguito dell'invio della richiesta di emissione, l'utente deve completare il processo di identificazione attraverso una delle seguenti modalità di riconoscimento gratuite, conformi alle regole tecniche di AgID:

- **Identificazione a vista** presso gli sportelli territoriali. A [questo indirizzo](#) è possibile consultare l'elenco degli sportelli attivi.
- **Identificazione informatica tramite documenti digitali:** rilasciati con un meccanismo che prevede il riconoscimento a vista del richiedente all'atto dell'attivazione, fra cui la Carta di Identità Elettronica (CIE 3.0, versione contactless). Nel caso di **identificazione informatica tramite CIE 3.0** il sistema avvia una specifica procedura che consente l'accesso mediante l'utilizzo della CIE 3.0, interfacciandosi con il sito del Ministero dell'Interno.
- **Identificazione informatica tramite firma elettronica qualificata o digitale** mediante l'invio del modulo di richiesta di adesione compilato e sottoscritto con firma elettronica qualificata o digitale.
- **Registrazione audio/video e bonifico simbolico:** Acquisizione di una registrazione audio/video unita a un bonifico di valore simbolico, necessario per completare l'identificazione, che deve essere ricevuto entro 10 giorni

Lepida offre inoltre la seguente modalità di riconoscimento a pagamento:



- **Identificazione da remoto con operatore** tramite strumenti di registrazione audio/video nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196.

Le modalità dettagliate e le regole di utilizzo del servizio sono descritte nel Manuale Operativo e nella Guida Utente disponibili sul sito di LepidaID.

2.5. Sospensione e revoca

L'utente può chiedere al gestore dell'identità digitale, in qualsiasi momento e a titolo gratuito, la sospensione e/o la revoca della propria identità digitale.

Le modalità e le regole di utilizzo del servizio sono descritte nel Manuale Operativo e nella Guida Utente, disponibili sul sito di LepidaID.

3. Sicurezza

Lepida mette in atto tutti i processi (tecnici ed organizzativi) volti a garantire la protezione delle credenziali al fine di evitare abusi e usi non autorizzati ovvero ad assicurare la sicurezza della conservazione delle credenziali.

Per ogni livello di sicurezza SPID, vengono adottate diverse misure di anti-contraffazione.

La descrizione dettagliata dei processi atti a garantire la protezione delle credenziali è riportata nel capitolo 10 del Manuale Operativo, disponibile sul sito di LepidaID.

3.1. Gestioni illeciti e frodi di identità digitale

In caso di furto, smarrimento dello smartphone/dispositivo OTP o di sospetto uso abusivo da parte di terzi delle proprie credenziali SPID LepidaID, l'utente deve immediatamente richiedere al gestore di identità digitale la sospensione o revoca dell'identità digitale; nel primo caso è un processo di annullamento temporaneo, nel secondo il processo annulla definitivamente la validità delle identità digitali.

La descrizione dettagliata dei processi di sospensione e revoca dell'identità digitale è riportata nel Manuale Operativo, disponibile sul sito di LepidaID.

4. Disponibilità del servizio



Il servizio è disponibile all'utenza H24 ad eccezione delle finestre temporali necessarie per eventuali manutenzioni e per cause non imputabili a Lepida e alla piattaforma SPID.

I livelli di servizio sono descritti nel Manuale Operativo al paragrafo "Livelli di servizio".

5. Help Desk

La segnalazione di eventuali malfunzionamenti e per la richiesta di assistenza tecnica deve avvenire attraverso il servizio di Help Desk, i cui riferimenti sono disponibili sul sito di LepidaID al link <https://id.lepida.it/assistenza>.

