



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di
certificazione (PKI)

PKI-RTRT

Regione Toscana – Giunta Regionale

Direzione Generale Organizzazione e Sistema Informativo

Area di Coordinamento

Ingegneria dei Sistemi Informativi e della Comunicazione

Settore I.I.T.R.

***Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di
certificazione (PKI)***



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

DOCUMENTO: Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI) - Versione 1.0			
EMISSIONE – VERIFICA – APPROVAZIONE			
	Funzione	Nome	firma
Emissione	Specialista Tecnico	Andrea Panichi	
Emissione	Specialista Tecnico	Luciano Dell'Olivo (Infocamere)	
Emissione	Specialista Tecnico	Filomena Lamorte (Infocamere)	
Verifica	Cliente	Andrea Panichi	
Approvazione	Cliente	Laura Castellani	
LISTA DI DISTRIBUZIONE			
AGGIORNAMENTI			
Versione	Data	Paragrafi Modificati	Motivo Modifica
1.0	12.04.2005		Prima stesura



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di
certificazione (PKI)

PKI-RTRT

Sommario

1	INTRODUZIONE AL DOCUMENTO	4
1.1	NOVITÀ INTRODOTTE RISPETTO ALLA PRECEDENTE EMISSIONE	4
1.2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL DOCUMENTO	4
1.3	RIFERIMENTI	4
1.4	ACRONIMI E ABBREVIAZIONI.....	4
2	PROCEDURA PER L'ACCESSO AI BENI SERVIZI PREVISTI NEL CONTRATTO DI FORNITURA DELLA PKI.	6
3	RILASCIO BENI E SERVIZI A SOGGETTI DIVERSI.....	7
4	PROCEDURA PER L'ACCESSO AI BENI E SERVIZI ACQUISTATI DALLA REGIONE TOSCANA ..	8
5	SERVIZIO DI PRENOTAZIONE.....	9
6	SERVIZIO DI REGISTRATION AUTHORITY OFFICER	10
6.1	SERVIZIO RAO PRESSO GLI UFFICI DELLA REGIONE TOSCANA.....	10
6.2	SERVIZIO RAO PRESSO GLI UFFICI DELLE CAMERE DI COMMERCIO.....	12
6.3	SERVIZIO RAO PRESSO GLI ENTI REGIONALI	13
7	ACCESSO AL SERVIZIO DI HELP DESK E DI ASSISTENZA TECNICA	14
7.1	HELP DESK.....	14
7.2	ASSISTENZA HW/SW ON SITE E ASSISTENZA SISTEMISTICA APPLICATIVA.....	15
7.3	ASSISTENZA SISTEMISTICA ED APPLICATIVA	15



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

1 Introduzione al documento

Nell'ambito del progetto PKI l'erogazione e la fornitura dei servizi deve essere regolamentata da un insieme di procedure rivolte agli enti regionali, e agli utenti di smartcard.

1.1 Novità introdotte rispetto alla precedente emissione

Versione/Release n° :	01	Data Versione/Release :	29/03/2005
Descrizione modifiche:	Nessuna		
Motivazioni :	Prima emissione		

1.2 Scopo e campo di applicazione del documento

Il documento ha l'obiettivo di definire:

- Regole e procedure per accedere ai di beni e servizi acquistati dalla Regione Toscana
- Regole e procedure per accedere ai beni e servizi previsti nel contratto di fornitura della PKI
- Regole e procedure per l'accesso al servizio di registration authority officer in Regione Toscana, presso le Camere di Commercio e negli uffici presso gli enti regionali.
- Regole e procedure per l'accesso al servizio di help desk e di assistenza tecnica.

1.3 Riferimenti

Rif. al Contratto N° 6604 Repertorio N° 2500 tra la Regione Toscana e il raggruppamento temporaneo d'impresa (RTI) composto da Infocamere S.C.p.A. Capogruppo e Netikos S.p.A del 25 Febbraio 2005

1.4 Acronimi e abbreviazioni

RTI	Raggruppamento Infocamere + Netikos
RAO	Registration Authority Officer
IR	Incaricato alla Registrazione
CA	Certification Authority
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
PIN	Personal Identification Number



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di
certificazione (PKI)

PKI-RTRT

RRC Revocation Request Code
IUT Identificativo Univoco Titolare
SAO Servizio Archiviazione Ottica



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

2 Procedura per l'accesso ai beni servizi previsti nel contratto di fornitura della PKI.

In base alla legge regionale 12 dell'8 marzo 2001 e successivo regolamento di attuazione DPGR n.45/R art.2 del 5 settembre 2001, i contratti di appalto di forniture e di servizi affidati attraverso procedure aperte, ristrette e negoziate possono prevedere, per la durata contrattuale e fino a concorrenza di un importo massimo prestabilito, l'impegno dell'impresa affidataria ad applicare gli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto stipulato anche nei confronti del Consiglio regionale, di altri uffici regionali centrali e periferici, nonché di enti, aziende e agenzie regionali, previa loro richiesta scritta. Anche gli Enti aderenti alla Rete Telematica Regionale Toscana, nel rispetto delle norme che disciplinano la loro attività contrattuale, possono aderire con le modalità indicate al succitato art 2.

Pertanto ogni Ente appartenente alla Rete Telematica Regionale Toscana può richiedere i beni e i servizi previsti nel contratto di fornitura in modo autonomo.

I passi sono di seguito descritti:

- L'Ente consulta il portale dei servizi per verificare i beni e i servizi che può richiedere
- Utilizzando l'apposito modulo pubblicato sul portale, fa una richiesta di ordine a Infocamere e per conoscenza alla Regione indicando la persona di riferimento da contattare
- Il dirigente responsabile del contratto autorizza le richieste pervenute da parte dei soggetti ai sensi dell'art.2 comma 2 del DPGR n.45/R fino alla concorrenza dell'importo massimo prestabilito da contratto
- Solo dopo autorizzazione della Regione, Infocamere contatta la persona dell'Ente per accordarsi sulla fornitura
- Infocamere evade l'ordine
-




Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

3 Rilascio beni e servizi a soggetti diversi

La Regione Toscana può richiedere a Infocamere una quantità di carte o certificati o caselle di posta elettronica per una serie di soggetti che non sono dipendenti della Regione Toscana.

- La Regione Toscana comunica a Infocamere una lista di soggetti diversi a cui distribuire le carte con i certificati a bordo
- I richiedenti potranno prenotarsi con le consuete modalità descritte nel [par.5](#). Viene fatta una valutazione in base alla dislocazione dei soggetti dove effettuare il Postcard e dove il Readycard (cfr. paragrafo 6.1)

	Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)	PKI-RTRT
--	--	----------

4 Procedura per l'accesso ai beni e servizi acquistati dalla Regione Toscana

In casi particolari gli Enti possono richiedere beni e servizi limitati direttamente a Regione Toscana; la procedura in questo caso deve seguire i passi di seguito descritti:

- L'ente fa una lettera di richiesta utilizzando un modulo standard indicando la sua persona di riferimento da contattare
- Il responsabile del contratto incaricato valuta se autorizzare la richiesta ed eventualmente comunica all'Ente la disponibilità per la fornitura.
- RT invia a Infocamere una richiesta via e-mail con firma digitale o via fax con allegata la richiesta dell'Ente dove sono indicati i dettagli della richiesta e la persona dell'Ente da contattare
- Infocamere contatta l'Ente e in particolare la persona indicata nella richiesta per accordarsi sulla fornitura
- Infocamere evade l'ordine

E' opportuno ricordare che, in generale, l'installazione di hw/sw lato utente è a carico dell'utilizzatore.



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

5 Servizio di Prenotazione

Per poter richiedere un certificato di autenticazione CNS e/o di firma ed eventuali lettori, una volta espletata una delle fasi precedenti, Regione Toscana o l'Ente richiedente, se autorizzato, provvederanno a consegnare l'elenco dei nominativi su file di tipo xls a RTI (tale file è disponibile sul sito www.rtrt.it/servizi/PKI). Tale file dovrà contenere le seguenti informazioni: **cognome, nome, codice fiscale, ente di appartenenza, certificati ed eventuali lettori richiesti**. Questa lista è necessaria per controllare se colui che richiede la prenotazione è autorizzato a farlo.

Il richiedente può consultare sul portale dei servizi www.rtrt.it/servizi/PKI la tabella degli orari e dei giorni disponibili e scegliere dove recarsi per la registrazione e il ritiro della smart card e/o lettore. Per prenotarsi dovrà chiamare il numero verde **800901906**. Al Call Center dovrà dichiarare i suoi riferimenti anagrafici (nome, cognome, cod. fisc, n.tel., ente di appartenenza). La lista dei prenotati verrà consegnata al RAO competente.



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

6 Servizio di Registration Authority Officer

Il servizio di Registration Authority Officer si occupa delle fasi di riconoscimento e rilascio dei certificati ai richiedenti autorizzati.

Il servizio sarà erogato dalla RTI (Infocamere + Netikos) e tendenzialmente deve garantire la copertura del territorio regionale, in particolar modo:

- Firenze negli uffici della Regione Toscana
- Capoluoghi di Provincia presso le sedi provinciali delle Camere di Commercio, Direttamente presso le sedi degli Enti regionali per ordinativi superiori a 10 smartcard.

6.1 Servizio RAO presso gli Uffici della Regione Toscana

Il servizio sarà erogato da personale Infocamere il martedì e il giovedì dalle 9 alle 17 su prenotazione in modalità ReadyCard e Postcard come descritto nei paragrafi successivi.

Si dà preferenza alla modalità ReadyCard.

Il RAO avrà la responsabilità del magazzino di smartcard e lettori, che saranno conservati in un armadio messo a disposizione dalla Regione Toscana, secondo le procedure descritte nel piano di sicurezza per l'emissione di CNS.

La modalità **ReadyCard** unifica in un unico momento temporale le fasi di riconoscimento, registrazione ed emissione:

- Il titolare richiedente il certificato si reca presso l'ufficio di registrazione su prenotazione nei giorni previsti
- L'addetto all'ufficio di registrazione (RAO) verifica con certezza l'identità del richiedente la certificazione attraverso il controllo della carta d'identità o di un documento ad essa equipollente (cfr. art. 35 comma 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 Dicembre 2000, n. 445 - G.U. n. 42 del 20/2/2001) in corso di validità.
- Il RAO registra le informazioni necessarie all'emissione del certificato nel database della CA. Al termine verrà prodotto, e automaticamente stampato, un **modulo** (contratto di adesione al servizio del Certificatore), nel quale vengono riportate tutte le informazioni relative all'identità del richiedente ed agli estremi della registrazione presso i sistemi della CA. Tale modello viene sottoscritto dal richiedente e dal RAO. Una copia viene rilasciata al richiedente ed una copia rimane in possesso della CA. Viene consegnata al titolare la busta numerata e sigillata con il RRC e viene assegnato il dispositivo di firma e il codice IUT: queste tre informazioni vengono stampate nel modulo e sottoscritte. Se necessario viene consegnato anche il lettore.
- La procedura a questo punto genera la coppia di chiavi pubblica/privata. Il RAO quindi crea una richiesta di certificato firmata con la chiave privata appena creata e attende lo scarico del certificato generato sul dispositivo dell'utente;



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

- La smart card è immediatamente a disposizione del titolare; l'addetto RAO se necessario lo assiste nella procedura di cambio PIN. Il PIN della smartcard viene personalizzato automaticamente con le **ultime otto cifre del codice RRC**.

L'insieme delle attività appena descritte durano mediamente dai 10 ai 15 minuti.

Qualora invece si eroghi il servizio in modalità **PostCard**, la fase di riconoscimento, effettuata dall'IR, è separata da quella di registrazione ed emissione del certificato, che viene effettuata dal RAO. In questo secondo caso la smartcard viene personalizzata a cura del Certificatore e consegnata all'utente in un secondo momento.

Questa modalità può essere usata qualora sia necessario recarsi presso coloro che richiedono le carte e non ci siano gli strumenti per utilizzare il ReadyCard (collegamento ad Internet e stampante).

- Il richiedente prenota la sua richiesta di certificato
- L'IR si reca presso il richiedente e verifica con certezza la sua identità. La procedura di identificazione comporta che il richiedente sia riconosciuto personalmente previa verifica dell'identità attraverso il controllo della carta d'identità o di un documento ad essa equipollente (cfr. art. 35 comma 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 Dicembre 2000, n. 445 - G.U. n. 42 del 20/2/2001) in corso di validità.
- A questo punto l'IR consegna al richiedente una busta sigillata contenente l'RRC assegnato e inizia la fase di registrazione che può essere fatta su un apposito modello cartaceo o, se è a disposizione un collegamento internet, direttamente negli archivi della CA attraverso una procedura web utilizzando canale sicuro (https) ed autenticazione attraverso smartcard. Anche in questo caso quindi verrà prodotto, e automaticamente stampato se si utilizza la procedura di registrazione web, un modulo (contratto di adesione al servizio del Certificatore), nel quale vengono riportate tutte le informazioni relative all'identità del richiedente ed agli estremi della registrazione presso i sistemi della CA. Tale modulo viene sottoscritto dal richiedente e dall'IR. Una copia viene rilasciata al richiedente ed una copia rimane in possesso della CA. A differenza della procedura ReadyCard, nel modulo, non viene ancora indicato il codice IUT ed il numero di serie del dispositivo di firma assegnato.

Indicativamente questa attività viene svolta in circa 5- 10 minuti.

- Successivamente le operazioni di richiesta ed emissione del certificato vengono svolte presso l'ufficio di registrazione della Regione Toscana dal RAO che eventualmente completa la registrazione con i dati mancanti (fondamentalmente IUT e numero di serie della smartcard assegnata).
- La procedura prosegue con la generazione, da parte del RAO della coppia di chiavi pubblica/privata. Il RAO quindi crea una richiesta di certificato firmata con la chiave privata appena creata e attende lo scarico del certificato generato sul dispositivo dell'utente; il PIN della smartcard viene personalizzato automaticamente con **le ultime otto cifre del codice RRC** che è già in possesso del titolare richiedente.



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

- A questo punto il RAO può consegnare personalmente la smartcard al richiedente o la fa pervenire attraverso canali che garantiscano sicurezza e riservatezza entro tre giorni lavorativi dalla registrazione.

A garanzia dell'utente, la smartcard così inizializzata, se contiene anche il certificato di firma non può effettuare ancora operazioni. Per questo motivo, la prima operazione che il titolare della smartcard deve effettuare per "sbloccarla", è l'operazione di cambio PIN. Questa operazione viene effettuata dall'applicazione Dike 3.1.1 scaricabile dal sito www.card.infocamere.it.

L'insieme delle attività dell'ufficio di registrazione appena descritte durano mediamente 10 minuti.

6.2 Servizio RAO presso gli uffici delle Camere di Commercio

Il servizio sarà erogato da personale Infocamere per 1 giorno alla settimana presso ogni sede provinciale camerale; l'orario di "sportello" sarà calibrato in funzione delle richieste. Il servizio sarà erogato principalmente in modalità Readycard e su prenotazione, lasciando la possibilità del postcard solo se necessario.

- Il richiedente consulta sul portale dei servizi la tabella degli orari e dei giorni disponibili per ciascuna Camera di Commercio. Per poter richiedere i certificati dovrà prenotarsi telefonando al Call Center al **n.verde 800901906** come descritto nel [par.5](#).
- L'addetto Rao deve verificare con certezza la identità del richiedente. La procedura di identificazione comporta che il richiedente sia riconosciuto personalmente previa verifica dell'identità attraverso il controllo della carta d'identità o di un documento ad essa equipollente (cfr. art. 35 comma 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 Dicembre 2000, n. 445 - G.U. n. 42 del 20/2/2001) in corso di validità.
- Il RAO registra le informazioni necessarie all'emissione del certificato nel database della CA. Al termine verrà prodotto, e automaticamente stampato, un **modulo** (contratto di adesione al servizio del Certificatore), nel quale vengono riportate tutte le informazioni relative all'identità del richiedente ed agli estremi della registrazione presso i sistemi della CA. Tale modello viene sottoscritto dal richiedente e dal RAO. Una copia viene rilasciata al richiedente ed una copia rimane in possesso della CA. Viene consegnata al titolare la busta numerata e sigillata con il RRC e viene assegnato il dispositivo di firma ed il codice IUT; queste tre informazioni vengono stampate nel modulo e sottoscritte.
- La procedura a questo punto genera la coppia di chiavi pubblica/privata. Il RAO quindi crea una richiesta di certificato firmata con la chiave privata appena creata e attende lo scarico del certificato generato sul dispositivo dell'utente;
- La smart card è immediatamente a disposizione del titolare; l'addetto RAO se necessario lo assiste nella procedura di cambio PIN. Il PIN della smartcard viene personalizzato automaticamente con **le ultime otto cifre del codice RRC**.



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

6.3 Servizio RAO presso gli Enti Regionali

Il servizio sarà erogato da personale Netikos su prenotazione per ordinativi superiori a 10 smartcard.

Il servizio sarà erogato in modalità Readycard (occorrerà che l'Ente metta a disposizione una linea telefonica uscente senza limitazioni); nel caso sia necessario occorrerà consegnare anche i lettori.

- L'Ente richiede il rilascio dei certificati per un num. superiore a dieci e prenota la sua richiesta chiamando il Call Center (vedi [par.5](#)).
- Il Call Center verifica se i nominativi sono presenti sulla lista consegnata dalla regione o da persone autorizzate; controlla inoltre i certificati da emettere e se occorre consegnare anche i lettori
- Il Rao si reca presso l'Ente richiedente e verifica con certezza le identità. La procedura di identificazione comporta che il richiedente sia riconosciuto personalmente previa verifica dell'identità attraverso il controllo della carta d'identità o di un documento ad essa equipollente (cfr. art. 35 comma 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 Dicembre 2000, n. 445 - G.U. n. 42 del 20/2/2001) in corso di validità.
- Il RAO registra le informazioni necessarie all'emissione del certificato nel database della CA. Al termine verrà prodotto, e automaticamente stampato, un **modulo** (contratto di adesione al servizio del Certificatore), nel quale vengono riportate tutte le informazioni relative all'identità del richiedente ed agli estremi della registrazione presso i sistemi della CA. Tale modello viene sottoscritto dal richiedente e dal RAO. Una copia viene rilasciata al richiedente ed una copia rimane in possesso della CA. Viene consegnata al titolare la busta numerata e sigillata con il RRC e viene assegnato il dispositivo di firma ed il codice IUT; queste tre informazioni vengono stampate nel modulo e sottoscritte.
- La procedura a questo punto genera la coppia di chiavi pubblica/privata. Il RAO quindi crea una richiesta di certificato firmata con la chiave privata appena creata e attende lo scarico del certificato generato sul dispositivo dell'utente;
- La smart card è immediatamente a disposizione del titolare; l'addetto RAO se necessario lo assiste nella procedura di cambio PIN. Il PIN della smartcard viene personalizzato automaticamente con **le ultime otto cifre del codice RRC.**



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

7 Accesso al servizio di help desk e di assistenza tecnica

7.1 Help Desk

Il RTI al fine di ottimizzare e rendere più efficienti i servizi di help desk e di Assistenza e Manutenzione, rende disponibile un Call-Center unico al **numero verde 800901906** verso cui veicolare tutte le richieste per la gestione delle problematiche sia di natura tecnologica che applicativa compreso le richieste per interventi di assistenza e manutenzione relative a servizi/beni rilasciati all'interno del contratto in essere.

Il numero verde è abilitato per i prefissi della regione toscana e per il prefisso di Roma, non sono abilitate le chiamate dai cellulari.

Tale Call-Center fornisce informazioni per gli Enti su come accedere ai servizi PKI e mette a disposizione degli aderenti i seguenti servizi:

- servizio informativo e di orientamento al tema
- indicazioni su modalità di compilazione delle form di preregistrazione
- centro per informazioni e controllo delle prenotazioni (servizio di RA)
- normativa e riferimenti di legge
- informazioni e istruzioni per l'uso della marcatura temporale
- installazione del lettore e del dispositivo di firma;
- installazione dell'applicativo di firma e timestamping
- installazione dell'applicativo di verifica
- assistenza all'uso degli applicativi forniti
- configurazioni browser per l'utilizzo del certificato di autenticazione
- istruzioni per revocche e sospensione certificati
- informazioni per la configurazione, l'uso e gestione degli errori del servizio di posta certificata
- gestione delle segnalazioni su eventuali malfunzionamenti dei servizi offerti
- gestione delle richieste di sostituzione dei supporti di memorizzazione
- gestione delle richieste di assistenza hw/sw on site e di assistenza sistemistica ed applicativa

Il servizio di Help Desk o Call-Center è tendenzialmente in grado di risolvere il 90% dei problemi utenti, per i casi rimanenti sarà attivata la procedura di assistenza tecnica.

- L'utente chiama il call center e si identifica col numero di serie della smartcard o codice fiscale
- In prima battuta l'help desk cerca di capire il problema e risolverlo; se non è in grado di farlo, il Call-Center ha il compito di segnalare il problema irrisolto al referente tecnico dell'ente che ha il compito di valutare sulla base delle informazioni fornite e sulla base di una propria verifica, se il problema necessita di assistenza in loco. Il call-center oltre alle informazioni sul problema utente, fornirà al referente l'informazione che associa il numero di serie della SC all'ordine (ordine Ente, ordine Regione Toscana) al fine di eventuali autorizzazioni all'intervento on-site.



Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)

PKI-RTRT

- Il Call-Center per ogni problema irrisolto, invia la documentazione raccolta all'indirizzo e-mail del referente e del servizio di assistenza Netikos.

7.2 Assistenza hw/sw on site e assistenza sistemistica applicativa

Oltre al servizio di Help Desk di primo livello, ma al di fuori di questo, è possibile usufruire, previo ordinativo di giornate/uomo del profilo professionale 1 previsto nel contratto, di un servizio di assistenza hw/sw on-site sia per la parte di installazione che di configurazione dei servizi/beni per l'utente finale.

In particolare tale servizio riguarderà, per i sistemi operativi indicati nell'offerta per le varie voci:

- 1 Installazione hw e sw del lettore di smartcard;
- 2 Installazione hw e sw del supporto di memorizzazione (comprensiva di sw PKCS#11 e CSP);
- 3 Configurazione del PSE;
- 4 Configurazione dei più comuni browser (Netscape Communicator 4.x e successivi, Netscape 7.1 e successivi, Mozilla 1.5 e successivi, Internet Explorer 5.x e successivi) e mailer (Netscape Messenger, Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook) per l'utilizzazione diretta del certificato rilasciato sul supporto di memorizzazione (ovvero deve essere attivato l'interfacciamento verso il supporto di memorizzazione tramite PKCS#11 o Microsoft CryptoAPI (via CSP) per tale supporto);
- 5 Installazione e configurazione dell'applicativo di firma e timestamp (comprensiva di interfacciamento verso il supporto di memorizzazione via PKCS#11 / CSP);
- 6 Installazione e configurazione della posta certificata e posta sicura;
- 7 Risoluzione di problemi hw/sw relativamente agli aspetti di cui sopra.


In conseguenza di una richiesta di intervento e sulla base delle giornate/uomo disponibili per l'Ente, si valuterà concordemente fra le parti il tempo necessario alla risoluzione del problema e quindi si procederà all'intervento stesso.

7.3 Assistenza sistemistica ed applicativa

Oltre al servizio di Help Desk di primo livello, ma al di fuori di questo, è possibile usufruire, previo ordinativo di giornate/uomo dei profili professionali 2 e 3 previsti nel contratto, di un servizio di assistenza sistemistica ed applicativa.

Questo servizio fornisce un supporto al personale incaricato della gestione logica della PKI o coinvolto nella fase di sviluppo e debugging di applicazioni integrate con la PKI o nella fase di integrazione sistemistica dei servizi di PKI sui sistemi centrali (ad esempio installazione e configurazione di certificati e gestione CRL su server WEB Apache, Netscape/Iplanet/SunOne, IIS, Netware o accesso ai servizi di TSA da server).

In conseguenza di una richiesta di intervento e sulla base delle giornate/uomo disponibili per l'Ente, si valuterà concordemente fra le parti il tempo necessario alla risoluzione del problema e quindi si

	Modalità di accesso ai servizi dell'infrastruttura di certificazione (PKI)	PKI-RTRT
--	--	----------

procederà all'intervento stesso. L'intervento sarà considerato chiuso solo una volta risolto il problema e, comunque, sarà riconosciuto solo il tempo concordato, a meno dell'evidenziazione di situazioni anomale non legate ai servizi/beni interessati.