

Indicatori di qualità e livelli di servizio

Il documento riporta gli indicatori di qualità (Service Level Agreement) e le caratteristiche sulla continuità operativa richiesti da AgID e misurati trimestralmente (cfr. Allegato 3 Convenzione per l'adesione dei Gestori delle identità digitali nell'ambito di SPID)

ID	Indicatore di qualità	Modalità funzionamento	Valore di soglia	Conformità ultimo trimestre
IQ-01	Disponibilità del sottoservizio di registrazione identità	Erogazione automatica	≥ 99,5%	Ok
			Singolo evento di indisponibilità ≤ 6 ore	Ok
		Erogazione in presenza	≥ 98,0%	Ok
IQ-02	Tempo di risposta del sottoservizio di registrazione identità	-	≤ 12h (ore lavorative) per il 95% di richieste registrazione utente	Ok
IQ-03	Disponibilità del sottoservizio di gestione rilascio credenziali	Erogazione automatica	≥ 99,5%	Ok
			Singolo evento di indisponibilità ≤ 6 ore	Ok
		Erogazione in presenza	≥ 98,0%	Ok
IQ-04	Tempo di rilascio credenziali	Erogazione automatica	≤ 5 giorni lavorativi	Ok
		Erogazione in presenza	≤ 3 giorni lavorativi	Ok
IQ-05	Tempo riattivazione delle credenziali	-	≤ 2 giorni lavorativi	Ok
IQ-06	Disponibilità del sottoservizio di sospensione revoca delle credenziali	-	≥ 99,5%	Ok
			Singolo evento di indisponibilità ≤ 6 ore	Ok
IQ-07	Tempo di sospensione delle credenziali	Erogazione automatica	≤ 1 minuto	Ok
		Erogazione in presenza	≤ 10 minuti	Ok
IQ-08	Tempo di revoca delle credenziali successiva alla sospensione	-	≤ 5 giorni lavorativi	Ok
IQ-09	Disponibilità del sottoservizio di rinnovo e sostituzione delle credenziali	Erogazione automatica	≥ 99,5%	Ok
		Erogazione in presenza	Singolo evento di indisponibilità ≤ 6 ore	Ok
IQ-10	Tempo di rinnovo e sostituzione delle credenziali	-	≤ 2 giorni lavorativi	Ok
IQ-10 bis	Tempo di dispiegamento/aggiornamento metadata	≤ 2 giorno lavorativi	Ok	Ok
IQ-11	Disponibilità del sottoservizio di autenticazione	-	≥ 99,5%	Ok
			Singolo evento di indisponibilità ≤ 6 ore	Ok
IQ-12	Tempo di risposta del sottoservizio di autenticazione	-	Tempi di risposta ≤ 2 sec per il 98% delle richieste di autenticazione	Ok

ID	Indicatore di qualità	Modalità funzionamento	Valore di soglia	Conformità ultimo trimestre
IQ-13	RPO sottoservizio registrazione e rilascio delle identità	-	1 ora	N.A.
IQ-14	RTO sottoservizio registrazione e rilascio delle identità	-	8 ore	N.A.
IQ-15	RPO sottoservizio di sospensione e revoca delle credenziali	-	1 ora	N.A.
IQ-16	RTO sottoservizio di sospensione e revoca delle credenziali	-	8 ore	N.A.
IQ-17	RPO sottoservizio di Autenticazione	-	1 ora	N.A.
IQ-18	RTO sottoservizio di Autenticazione	-	8 ore	N.A.