



swisscom

Descrizione delle prestazioni

Mobile ID





Indice

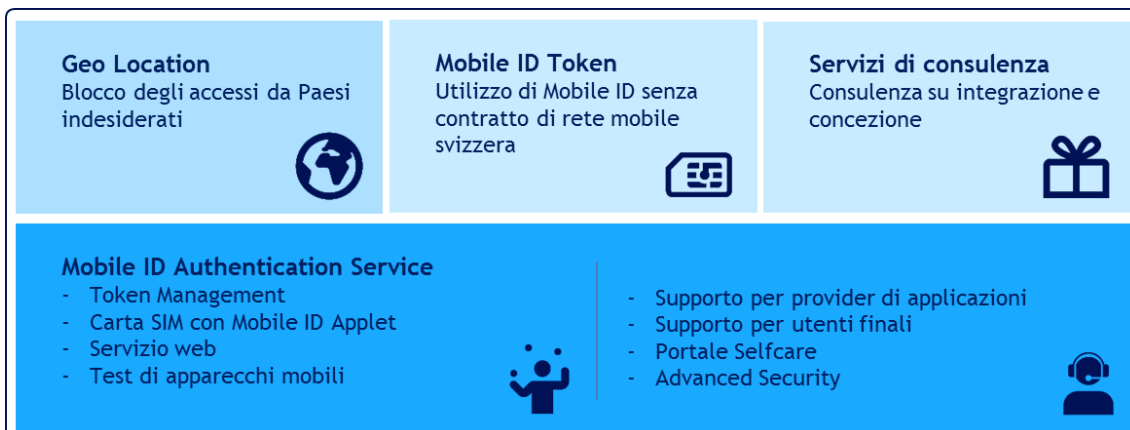
1	Panoramica del servizio	3
2	Definizioni	4
2.1	Service Access Interface Point (SAIP).....	4
2.2	Modelli di utilizzo	4
2.3	Altre definizioni specifiche del servizio	5
3	Varianti e opzioni	6
3.1	Elementi di sicurezza sulla carta SIM.....	6
3.2	Token Management	7
3.3	Servizio web	7
3.4	Portale Online Selfcare per utenti.....	8
3.5	Test di compatibilità di apparecchi mobili	8
3.6	Supporto per provider di applicazioni	8
3.7	Supporto per utenti	9
3.8	Sicurezza	9
3.9	Business Continuity Management (BCM).....	9
3.10	Protezione dei dati.....	10
3.11	Opzioni di servizio.....	10
4	Spiegazione delle prestazioni e responsabilità	11
5	Service Level e Service Level Reporting	12
5.1	Service Level.....	12
5.2	Service Level Reporting	12
6	Fatturazione e rapporto sulla quantità	13
6.1	Fatturazione	13
6.2	Rapporto sulla quantità	13

Diritti d'autore

Il presente documento, il relativo contenuto, le idee e i concetti utilizzati a tal fine sono di carattere riservato e di proprietà di Swisscom. Senza il consenso scritto di quest'ultima essi non possono essere resi accessibili a terzi o ad altre persone estranee al progetto oggetto del presente documento né essere riutilizzati o impiegati ai fini dell'esecuzione o dell'attuazione.

1 Panoramica del servizio

Il servizio Mobile ID consente alle aziende e ai provider di applicazioni con applicazioni o infrastrutture proprie o esternalizzate (hosted) l'autenticazione forte di un collegamento Mobile ID personalizzato.



Il servizio comprende le prestazioni elencate di seguito (per la descrizione dettagliata vedere il capitolo 3):

- messa a disposizione di un'interfaccia standardizzata (basata su ETSI TS 102 204) per conferme e/o dichiarazioni di volontà con firma digitale (come servizi web);
- garanzia dell'interoperabilità con altri operatori mobili interessati;
- distribuzione, gestione e Lifecycle Management per i token necessari all'autenticazione forte (carta SIM);
- Service Desk e supporto 7x24 per i provider di applicazioni e i loro utenti;
- esercizio e manutenzione dell'infrastruttura di base;
- consulenza e servizi necessari per l'esercizio e l'utilizzo lato server;
- Geo Location, Mobile ID Token e servizi di consulenza disponibili come opzioni.

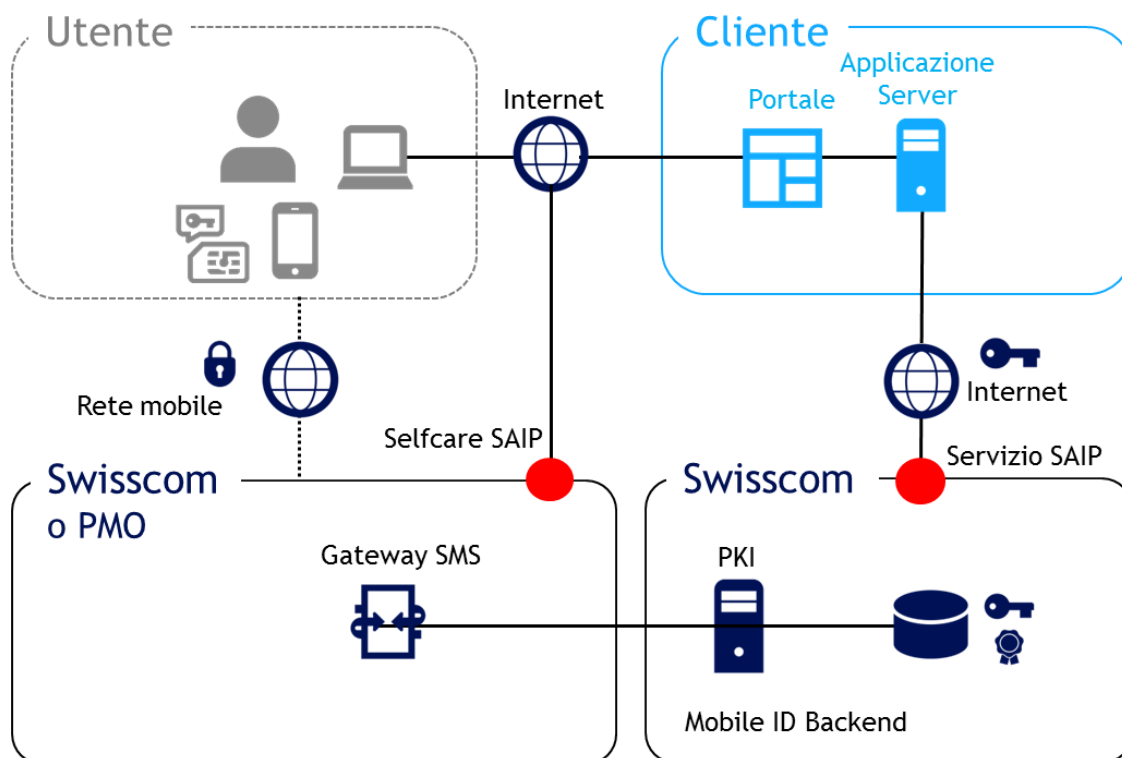
Il servizio è messo a disposizione nei centri di calcolo di Swisscom in Svizzera, nel rispetto degli appropriati requisiti di sicurezza.

2 Definizioni

2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

Il Service Access Interface Point (SAIP) è il punto geografico e/o logico convenuto contrattualmente nel quale un servizio è messo a disposizione del fruitore delle prestazioni, nonché sorvegliato e documentato per quanto concerne i Service Level forniti.

La seguente raffigurazione illustra le prestazioni del servizio e delle componenti impiegate.



Il servizio SAIP è, per il cliente (= provider di applicazioni), l'interfaccia (vedere 3.3) tramite la quale le applicazioni inviano le richieste Mobile ID al Swisscom Mobile ID Backend e le ricevono.

Il Selfcare SAIP consente all'utente di accedere al portale Online Selfcare (vedere punto 3.4) che rappresenta lo strumento centrale per la gestione del suo Mobile ID. Questo Selfcare SAIP dipende dall'operatore mobile dell'utente e viene messo a disposizione di conseguenza da Swisscom o da un operatore terzo (PMO).

2.2 Modelli di utilizzo

Il servizio è disponibile in due modelli di utilizzo: Business to Business (B2B) e Business to Consumer (B2C).

Modello di utilizzo	Descrizione
B2B	Per aziende che utilizzano un'autenticazione forte dei loro collaboratori interni ed esterni per esigenze proprie (ovvero interne all'azienda).
B2C	Per provider di applicazioni che impiegano una soluzione di autenticazione forte per i propri clienti. Questo modello serve dunque esclusivamente per le applicazioni per le quali i clienti esterni dei relativi provider utilizzano Mobile ID.

In linea di principio, i due modelli hanno lo stesso schema tariffario, tuttavia si differenziano per quanto riguarda l'applicazione dei prezzi. Il servizio viene fatturato in base al listino prezzi standard per entrambi i modelli.

2.3 Altre definizioni specifiche del servizio

Modello di utilizzo	Descrizione
PMO	Per PMO (Participating Mobile Operator) s'intendono tutti gli operatori mobili i cui clienti del settore telecomunicazioni possono utilizzare Mobile ID. Un PMO si basa sull'infrastruttura Swisscom Mobile ID e può gestire la propria infrastruttura di rete mobile oppure agire come provider virtuale. Tutti i PMO hanno installato sulle proprie carte SIM lo Swisscom Mobile ID Applet. Un elenco degli attuali PMO è disponibile su richiesta presso Swisscom.
SIM Toolkit Applet	Un SIM Toolkit Applet è un'applicazione installata sulla carta SIM e protetta in modo speciale. Il SIM Toolkit è uno standard GSM che consente l'interazione della carta SIM con l'apparecchio mobile.
MSISDN	È il numero di chiamata mobile univoco in tutto il mondo. Per Mobile ID l'assegnazione viene fatta sull'MSISDN e l'utente effettivo di questo numero resta anonimo nel servizio.
Provider di applicazioni (cliente)	Si tratta del cliente di Mobile ID che stipula un contratto Mobile ID con Swisscom ed è quindi il partner contrattuale diretto di Swisscom. Il provider di applicazioni, invece, offre ai propri utenti il servizio Mobile ID per le loro applicazioni.
Utente	L'utente di Mobile ID è il cliente finale del servizio. Può trattarsi sia di un collaboratore interno, sia di un utente esterno. Un utente deve disporre di un abbonamento di rete mobile valido e di una carta SIM di ultima generazione di Swisscom o del PMO.

3 Varianti e opzioni

Per il servizio sono disponibili le seguenti varianti e opzioni.

Prestazioni standard	Swisscom	PMO
Elementi di sicurezza sulla carta SIM	●	●
Token Management	●	●
Servizio web	●	
Portale Online Selfcare per utenti	●	●
Test di compatibilità di apparecchi mobili	●	
Supporto per provider di applicazioni	●	
Supporto per utenti	●	●
Sicurezza	●	●
Business Continuity Management	●	
Protezione dei dati	●	●
Opzioni		
Servizi di consulenza	⊙	⊙
Geo Location	⊙	⊗
Mobile ID Token	⊙	⊗

● = standard ⊙ = dietro sovrapprezzo ⊗ = non disponibile

3.1 Elementi di sicurezza sulla carta SIM

Ambiente sicuro

Mobile ID è preinstallato direttamente sulla carta SIM come SIM Toolkit Applet (STK Applet). Per questo motivo Mobile ID funziona, indipendentemente dal sistema operativo, su tutti gli apparecchi mobili che soddisfano lo standard GSM (GSM 11.14 risp. 3GPP 31.111). L'STK Applet viene caricato sulla carta SIM, in un ambiente protetto, direttamente dal relativo fornitore. Una volta caricato e inizializzato, tutti gli accessi locali vengono bloccati. Può accedere all'applet solo l'operatore mobile «Over the Air» (OTA) mediante le chiavi di identificazione giuste che vengono allestite dal fornitori della carta SIM in modo individuale e casuale per ogni singola carta SIM.

Hardware certificato

Per garantire la sicurezza dell'STK Applet e della chiave specifica per SIM impiegata inizialmente e poi della chiave specifica per utente generata, Mobile ID è disponibile su un hardware certificato almeno secondo EAL4 dello standard ISO/IEC 15408:2005 o Level E3 Hoch di versione 1.2 ITSEC.

Caratteristiche di autenticazione personali

Le chiavi RSA a 2048 bit specifiche per utente vengono generate sulla carta SIM e sono protette tramite un PIN scelto dall'utente. La chiave privata e il PIN non abbandonano mai la carta SIM e non sono accessibili né leggibili per Swisscom o per terzi. Il PIN ha 6 cifre e viene bloccato dopo cinque inserimenti errati.

3.2 Token Management

Swisscom o il PMO eroga le seguenti prestazioni in ambito Token Management per i propri abbonati (clienti del settore telecomunicazioni).

Evento	Condizione	Prestazione di Swisscom o del PMO
Ordinazione Mobile ID	Abbonamento/Contratto con l'operatore mobile	È possibile avviare l'ordinazione Mobile ID mediante il portale Selfcare di Swisscom o del PMO
Identificazione	Ordinazione Mobile ID	Verifica del numero di cellulare
Attivazione	Identificazione positiva	Il titolare del collegamento Mobile ID deve definire un PIN Mobile ID individuale e riceve un certificato univoco
Perdita/Furto/Difetto	Abbonamento di rete mobile e identificazione positiva	Il titolare del collegamento Mobile ID ordina la sostituzione mediante il portale Selfcare o il Service Desk (supporto)
Ripristino del PIN Mobile ID	Mobile ID e identificazione positiva	Il titolare del collegamento Mobile ID può richiedere un nuovo PIN Mobile ID mediante il portale Selfcare o il Service Desk (supporto)
Disdetta dell'abbonamento di rete mobile	Abbonamento di rete mobile e identificazione positiva	L'accesso a Mobile ID viene bloccato dopo la disdetta
Scadenza dell'abbonamento	Abbonamento di rete mobile	L'accesso a Mobile ID viene bloccato
Rinnovo del certificato	Abbonamento di rete mobile e autenticazione imminente	In caso di scadenza imminente, il certificato viene prorogato
Sostituzione SIM	Abbonamento/Contratto con l'operatore mobile	A seconda dello stato della tecnologia, sostituzione proattiva o reattiva da parte di Swisscom o del PMO

3.3 Servizio web

Il servizio Mobile ID offre le seguenti funzioni in base allo standard ETSI TS 102 204 come servizio web (SOAP o RESTful).

- MSS Signature Request: invio di messaggi di testo a determinati abbonati Mobile ID (UTF-8, max. 119 caratteri; GSMDA, max. 239 caratteri).
- MSS Signature Response: ricezione di conferme firmate dei messaggi inviati.
- MSS Status Request: invio di richieste sullo stato in merito a una precedente richiesta.
- MSS Status Response: ricezione della risposta a una precedente richiesta sullo stato.
- MSS Profile Request: invio di richieste sullo stato di un qualsiasi numero di rete mobile.
- MSS Profile Response: ricezione della risposta a una precedente richiesta sullo stato.
- MSS Receipt Request: invio di un messaggio codificato in seguito a una precedente richiesta (UTF-8, max. 119 caratteri; GSMDA, max. 239 caratteri).
- MSS Receipt Response: ricezione della risposta a un messaggio codificato.

Altri dati sulle funzioni e sui parametri vengono pubblicati sul sito web di Swisscom www.swisscom.ch/mid nella «Mobile ID Client Reference Guide».

Modifiche all'interfaccia

In caso di ulteriori sviluppi all'interfaccia del servizio che riguardano le applicazioni del cliente, Swisscom informerà quest'ultimo in merito agli adeguamenti con almeno 6 mesi di anticipo. Swisscom metterà a disposizione del cliente le istruzioni sulle modifiche per tempo. L'interfaccia esistente sarà ancora disponibile per almeno 12 mesi dall'informazione sull'ulteriore sviluppo. Ciò significa che il cliente potrà continuare a utilizzare l'interfaccia attuale per la durata di 12 mesi. Come di consueto, supporto e manutenzione saranno garantiti per lo stesso periodo da Swisscom, senza costi aggiuntivi.

Le modifiche all'interfaccia devono essere attuate dal cliente entro 12 mesi dall'informazione sull'ulteriore sviluppo.

Le modifiche all'interfaccia vengono implementate in al massimo due release all'anno.

Importanti modifiche legate ai requisiti di sicurezza possono essere eseguite da Swisscom indipendentemente da un termine di preavviso e vengono implementate immediatamente.

In ogni caso le modifiche vengono comunicate al cliente al più presto.

3.4 Portale Online Selfcare per utenti

Il portale Online Selfcare offre all'utente la possibilità di ordinare, attivare e gestire (PIN dimenticato o bloccato) Mobile ID in tutta semplicità.

Sul portale basato sul web sono inoltre pubblicate informazioni riguardanti Mobile ID sotto forma di User Community e FAQ nonché indicazioni sugli apparecchi che non supportano la funzione Mobile ID.

Le prestazioni sul portale Online Selfcare comprendono:

- ordinazione di Mobile ID (carta SIM);
- attivazione di Mobile ID;
- test di Mobile ID;
- ripristino del PIN Mobile ID;
- ulteriori informazioni (ad es. elenco degli apparecchi non compatibili con Mobile ID, FAQ, User Community).

Il portale Online Selfcare è lo strumento centrale per la gestione di Mobile ID da parte dell'utente.

3.5 Test di compatibilità di apparecchi mobili

Swisscom testa periodicamente i principali apparecchi mobili offerti sul mercato e i relativi sistemi operativi per verificare la compatibilità con Mobile ID e pubblica regolarmente su internet un elenco dei dispositivi non compatibili. Swisscom non può garantire la completezza di suddetto elenco.

3.6 Supporto per provider di applicazioni

Il punto di contatto centrale per il supporto ai provider di applicazione è lo Swisscom Service Desk. Le Request possono essere trasmesse telefonicamente dalle persone autorizzate definite dal provider di applicazioni. Viene aperto un ticket per ogni richiesta del cliente. Questo 1st Level Support si occupa dell'Incident Management del servizio 24 ore su 24 (7x24h). Coordina e monitora anche i settori a valle del 2nd e del 3rd Level Support nonché i processi attinenti di gestione dell'escalation e dei problemi. Il Service Desk informa regolarmente il provider di applicazioni sullo stato di un ticket, notifica la conclusione proficua della richiesta del cliente e chiude il ticket. Il supporto (Service Desk) è disponibile in tedesco, francese, italiano e inglese.

Su un sito accessibile pubblicamente in internet Swisscom informa i clienti e gli utenti Mobile ID in merito ai guasti attuali, alle finestre di manutenzione previste e ai problemi già risolti. Queste informazioni vengono inoltre messe a disposizione del cliente per via elettronica.

3.7 Supporto per utenti

Il supporto primario per gli utenti è garantito mediante un portale Online Selfcare (vedere sopra, al punto 3.4).

Per altre richieste è possibile rivolgersi anche al Service Desk del rispettivo PMO. Di norma, i servizi di supporto sono disponibili in tedesco, francese, italiano e inglese. Il relativo controllo e la responsabilità spettano al rispettivo PMO.

3.8 Sicurezza

IT Security Level Basic (ITSLB)

Le misure di sicurezza adottate per Mobile ID si fondano sul concetto della protezione di base IT e sono sottoposte a continue verifiche e alle necessarie ottimizzazioni. Il loro rispetto è confermato mediante audit ISO/IEC 27001 periodici. I dettagli sulle misure attuate sono descritti nell'allegato «Information Security».

IT Security Level Advanced (ITSLA)

Oltre ai provvedimenti previsti dall'ITSLB, nell'ambito del servizio sono attuate di default le misure di sicurezza specifiche per Mobile ID indicate di seguito:

- protezione della chiave privata specifica per utente in un hardware certificato;
- immissione del PIN personale definito dal titolare per ogni utilizzo della chiave;
- attestazione di ogni dichiarazione di volontà mediante firme digitali personali;
- codifica del trasporto dei messaggi Mobile ID da Swisscom Backend fino alla SIM;
- impiego di certificati digitali da un ambiente certificato secondo standard internazionali (ETSI TS 102 280);
- riconoscibilità di ogni provider di applicazioni mediante un'identificazione del chiamante univoca (prefisso).

IT Security Level Customized (ITSLC)

I clienti con requisiti di sicurezza ampliati possono verificare i concetti di sicurezza attuati nel corso di workshop e visionare le conferme sull'attuazione delle singole misure. Questi workshop sono a pagamento. Inoltre, in singoli casi, dietro ulteriore compenso, possono essere concordate misure e attestazioni relative all'adempimento degli obblighi regolamentari propri dei clienti.

3.9 Business Continuity Management (BCM)

Obiettivo

Il BCM di Swisscom serve a garantire il servizio nel caso di un evento BCM (crisi IT, catastrofe). Swisscom dispone di processi e provvedimenti che mirano a contrastare le interruzioni del servizio e a tutelare i clienti dalle conseguenze di disservizi o catastrofi importanti.

Business Recovery Level

La disponibilità del servizio viene garantita conformemente ai Recovery Level definiti al paragrafo «Continuity» (vedere sotto, al punto 5.1).

- RTO definisce l'arco di tempo massimo consentito per il ripristino di un servizio dopo l'annuncio di una crisi IT (per i dettagli vedere l'allegato Definizioni di SLA).
- RPO definisce il momento più remoto al quale re-installare un sistema in caso di crisi IT dopo il ripristino (per i dettagli vedere l'allegato Definizioni di SLA).

Gestione delle crisi

Al verificarsi di un evento BCM, Swisscom eroga le seguenti prestazioni.

- Un comitato crisi di Swisscom è responsabile del ripristino del servizio e collabora con il comitato crisi del cliente.
- Le misure per il ripristino del servizio vengono inizializzate e monitorate dal comitato crisi di Swisscom.
- Swisscom adotta le misure per il ripristino del funzionamento normale.

3.10 Protezione dei dati

Vale quanto stabilito nelle Condizioni generali e nel contratto quadro.

3.11 Opzioni di servizio

Servizi di consulenza

Swisscom offre ai clienti servizi di consulenza in ambito di sicurezza, concezione e pianificazione di progetti Mobile ID e l'integrazione dei medesimi in ambienti esistenti dei clienti.

Geo Location

La Geo Location offre anche informazioni per una verifica approfondita dell'autenticazione degli utenti. Al momento del login, la richiesta Mobile ID con Geo Location prende in considerazione altri due parametri dati attuali:

- Paese (Mobile Country Code);
- operatore mobile utilizzato (Mobile Network Code).

Ciò consente al cliente di limitare l'accesso dell'utente a determinate applicazioni e/o dati a seconda del Paese e dell'operatore di rete mobile utilizzato.

A differenza dell'IP Geo, i dati della Geo Location Mobile ID non possono essere aggirati mediante l'utilizzo di VPN, proxy o misure simili. Anche la modifica locale di dati come la localizzazione GPS dell'utente non è possibile con la Geo Location Mobile ID.

Per motivi legati alla protezione dei dati, spetta al provider di applicazioni raccogliere preventivamente il consenso degli utenti per la valutazione delle informazioni Geo Location.

Mobile ID Token

Il Mobile ID Token è un token di autenticazione dedicato per gli utenti. Esso permette a tutti gli utenti di utilizzare con Mobile ID le applicazioni dei relativi provider anche senza un contratto di rete mobile adeguato.

Questo token è una carta SIM di Swisscom per la quale sono bloccati, dal punto di vista tecnico, tutti i servizi (Voice, dati, SMS nonché PIN/PUK della SIM), ad eccezione di Mobile ID. Il provider di applicazioni gestisce autonomamente il Mobile ID Token (distribuzione agli utenti). In caso di perdita o di sostituzione, il provider di applicazioni è il primo punto di contatto degli utenti.

4 Spiegazione delle prestazioni e responsabilità

Prestazioni una tantum

Attività (S = Swisscom / C = cliente)	S	C
Messa a disposizione del servizio		
1. Messa a disposizione dell'infrastruttura Mobile ID	X	
2. Invio di prefisso, indirizzi IP e certificato di collegamento SSL		X
3. Configurazione del firewall		X
4. Attivazione del provider di applicazioni e invio dei dati di accesso specifici del cliente	X	
5. Integrazione di Mobile ID nell'applicazione specifica/nelle applicazioni specifiche del cliente		X
Altre attività una tantum		
1. Ordinazione delle opzioni supplementari		X
2. Messa a disposizione delle opzioni supplementari	X	
Cessazione del servizio		
1. Rimozione delle configurazioni del firewall	X	
2. Cancellazione dei diritti del cliente nell'infrastruttura Mobile ID	X	

Prestazioni ricorrenti

Attività (S = Swisscom / C = cliente)	S	C
Prestazioni standard		
1. Gestione e manutenzione dell'infrastruttura Mobile ID	X	
2. Messa a disposizione delle prestazioni di supporto (Service Desk, Incident Management ecc.)	X	
3. Aggiornamento delle informazioni specifiche del cliente (persone di contatto, certificato ecc.)		X
4. Lifecycle Management (infrastruttura, portale Selfcare, carte SIM ecc.)	X	
5. Informazione proattiva ai clienti in caso di guasti (Major Incidents) e manutenzioni	X	
6. Informazioni sull'utilizzo atteso per la continua pianificazione delle capacità		X
Messa a disposizione delle licenze per il software		
1. Compresa nel servizio	X	

5 Service Level e Service Level Reporting

5.1 Service Level

La descrizione dei Service Level (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security e Continuity), del metodo di misurazione e del reporting relativo ai seguenti Service Level standard è contenuta nel documento «Definizioni di SLA».

Per le varianti d'offerta (vedere capitolo 3) sono disponibili i Service Level riepilogati nella sottostante tabella. Se sono possibili più Service Level per variante, il Service Level convenuto è indicato nel contratto individuale.

Service Level e valori target		Servizio SAIP	Selfcare SAIP
Operation Time			
Operation Time	7x24		●
Provider Maintenance Window	Ma 23.00 - Me 2.00	●	⊗
Support Time			
Support Time	Lu-ve 7.00-18.00	⊗	●
	Lu-do 00.00-24.00	●	⊗
Accettazione delle segnalazioni di guasto	Lu-do 00.00-24.00	●	●
Availability			
Service Availability	Best Effort	⊗	●
	99,90%	●	⊙
Security			
	Basic (ITSLB)	⊗	●
	Advanced (ITSLA)	●	⊗
	Customized (ITSLC)	⊙	⊗
Continuity			
	RTO/RPO Best Effort	●	●

● = standard ⊙ = opzione dietro sovrapprezzo ⊗ = non disponibile

5.2 Service Level Reporting

Nell'ambito del servizio il cliente riceve il seguente Standard Level Reporting.

Service Level Report		Servizio SAIP	Selfcare SAIP	Periodo di riferimento
Availability	Disponibilità in %	⊙	⊗	Mensile
Security	Certificato ISO 27001	●	●	Annuale
	Certificato ETSI 102 280	●	⊗	Annuale

● = standard ⊙ = dietro sovrapprezzo ⊗ = non disponibile

6 Fatturazione e rapporto sulla quantità

6.1 Fatturazione

La fatturazione ha luogo retroattivamente per il mese trascorso.

I dati che seguono sono riportati sulla fattura o sono rilevanti ai fini della fatturazione.

Voce di prezzo	Unità/Periodo	Fruizione minima/ Fatturazione minima	Fruizione massima/ Fatturazione massima	Quantità inclusa
Prezzo per utente	MSISDN/Mese	0	Senza limiti	0
Tassa di setup e di collegamento	Collegamento/Anno	1	Senza limiti	0

Il prezzo per utente (modello B2B e B2C) viene fatturato per ogni mese in cui l'utente in oggetto utilizza attivamente il servizio Mobile ID almeno una volta.

6.2 Rapporto sulla quantità

Per il servizio possono essere documentati i seguenti dati e le seguenti informazioni sulle prestazioni erogate.

Prestazioni del prodotto/Opzioni	Informazioni di reporting sulla fatturazione
MSISDN anonimo	Elenco di tutti i numeri di rete mobile fatturati nel periodo di utilizzo