



# Indicatori di qualità e livello di servizio – 1 trimestre 2026

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



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