MANUALE OPERATIVO DELLA SOLUZIONE DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Registro delle variazioni

N° Versione	Data emissione
1	09.09.2024

Sommario

1. INTRODUZIONE

1.1. Definizione e scopo del Manuale Operativo

1.2. Pubblicazione del Manuale Operativo

1.3. Revisione del Manuale Operativo

2. INFORMAZIONI GENERALI FEA
2.1. Definizione FEA
2.2. Quadro normativo FEA

3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA SOLUZIONE FEA

4. CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA SOLUZIONE FEA
4.1. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono l'identificazione del Firmatario
4.2. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono la connessione univoca della firma al Firmatario
4.3. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono il controllo esclusivo del Firmatario del sistema di generazione della firma
4.4. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma
4.5. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono la possibilità per il Firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto
4.6. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono l'individuazione del Soggetto Erogatore della soluzione di firma elettronica avanzata
4.7. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati
4.8. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono la connessione univoca della firma al documento sottoscritto
4.9. Servizio di assistenza della soluzione FEA
4.10. Copertura assicurativa
4.11. Revoca e recesso della soluzione FEA

1. INTRODUZIONE

1.1. Definizione e scopo del Manuale Operativo

Il presente documento è il Manuale Operativo predisposto dal Soggetto Erogatore della soluzione di firma elettronica avanzata, descrive gli obblighi, le garanzie, le responsabilità, le caratteristiche e in generale tutto ciò che rende affidabile la soluzione di firma elettronica avanzata (FEA), in conformità alla normativa vigente in materia.
Il Manuale si pone lo scopo di descrivere le procedure operative e le regole predisposte e utilizzate al fine di gestire il servizio di Firma Elettronica Avanzata in relazione al progetto del Soggetto Erogatore **Itagency s.r.l.** Il documento recepisce quanto richiesto dalle Regole Tecniche DPCM 22 Febbraio 2013, con riferimento a quanto espresso nel Titolo V e del Regolamento UE n. 910/2014 (Regolamento eIDAS) e s.m.i.
In particolare sono descritte, nel documento, le procedure atte a soddisfare quanto richiesto in tema di generazione, apposizione e verifica della Firma Elettronica Avanzata dei documenti informatici. Sono recepite le indicazioni espresse dal D.Lgs. del 7 marzo 2005 e successive modifiche riportate nel D.Lgs. del 30 dicembre 2010.

1.2. Pubblicazione del Manuale Operativo

Il presente Manuale Operativo è pubblicato dal Soggetto Erogatore all'interno del proprio sito web.

1.3. Revisione del Manuale Operativo

Il Soggetto Erogatore della soluzione di firma elettronica avanzata, si riserva di apportare variazioni al presente Manuale Operativo sia per ragioni di carattere tecnico e/o procedurale sia per adeguamenti alla normativa vigente.
Le revisioni del Manuale Operativo sono indicate nel Registro delle variazioni, di cui alla prima pagina del presente documento.

2. INFORMAZIONI GENERALI FEA

2.1. Definizione FEA

Per firma elettronica si intende "*dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal Firmatario per firmare*."(Regolamento eIDAS, Capo I Art. 3)

La firma elettronica avanzata è una firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al Firmatario, nonché la sua univoca identificazione, generata mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il Firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo e collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.

2.2. Quadro normativo FEA

La soluzione FEA è disciplinata dal d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale – "CAD"), dal DPCM 22 febbraio 2013 e s.m.i., dal Regolamento UE n. 910/2014 (Regolamento eIDAS) e s.m.i. e dalla normativa in materia di privacy, ivi inclusi i provvedimenti del Garante della Privacy specificamente applicabili alle diverse soluzioni di FEA.

La soluzione FEA garantisce, ai sensi dell'art. 56, comma 1, DPCM:

a) l'identificazione del Firmatario del documento;
b) la connessione univoca della firma al Firmatario;
c) il controllo esclusivo del Firmatario del sistema di generazione della firma, ivi inclusi i dati biometrici eventualmente utilizzati per la generazione della firma medesima;
d) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
e) la possibilità per il Firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
f) l'individuazione del soggetto che ha erogato la soluzione di firma elettronica avanzata, ai sensi dell'art. 55, comma 2, lettera a);
g) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
h) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.

Il rispetto di quanto disposto dall'art. 56, comma 1, DPCM assicura l'identità del Firmatario, l'integrità e l'immodificabilità del documento informatico sottoscritto, garantendo i requisiti previsti dagli artt. 20, comma 1-*bis*, e 21, comma 2 del CAD e il requisito della forma scritta e l'efficacia probatoria prevista dall'art. 2702 del Codice Civile.
Il documento informatico sottoscritto mediante la soluzione FEA conserva, sul piano giuridico, lo stesso valore del documento cartaceo sottoscritto con firma autografa.

3. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA SOLUZIONE FEA

Il processo associato alla soluzione di firma elettronica avanzata garantisce l'identificazione del Firmatario del documento, la connessione univoca della firma al Firmatario e al documento sottoscritto, il controllo esclusivo del Firmatario del sistema di generazione della firma, la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma, la possibilità per il Firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto, l'individuazione del Soggetto Erogatore quale soggetto che eroga la soluzione FEA e l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati.

Il Soggetto Erogatore ha scelto di adottare la soluzione FEA allo scopo di contribuire alla tutela ambientale, utilizzando documenti informatici ed evitando così la stampa di una notevole mole di documenti, e di ottenere un più elevato grado di sicurezza con conseguente riduzione dei rischi di furto di identità, falsificazione della firma e frode, mediante una tecnologia basata su One Time Password (OTP).
La soluzione di firma elettronica avanzata OTP è un particolare tipo di FEA, basata sull'uso di un codice, utilizzabile una sola volta per sessione di firma, che viene generato al momento di firmare e che il Firmatario utilizza per sottoscrivere il documento informatico.
La soluzione FEA si basa sull'espressione della volontà del Firmatario di sottoscrivere il documento informatico mediante un processo combinato di "point and click" e di successiva conferma della transazione, mediante inserimento di un codice di sicurezza univoco OTP, inviato tramite:

- sms al numero di cellulare o all'indirizzo e-mail che dichiara e garantisce di averne la piena ed esclusiva disponibilità.

4. CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA SOLUZIONE FEA

Il Soggetto Erogatore definisce le caratteristiche tecniche della soluzione FEA OTP adottata nel rispetto della normativa vigente in materia come di seguito descritte.

4.1. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono l'identificazione del Firmatario

Il Soggetto Erogatore identifica il Firmatario mediante una modalità di verifica di identificazione (quale ad esempio l'acquisizione di copia del documento di riconoscimento in corso di validità, idonei strumenti di riconoscimento e/o video-riconoscimento, la verifica di uno degli strumenti di strong authentication in possesso del cliente; *de visu*);

Il Soggetto Erogatore sottopone le Condizioni Generali di adesione per l'utilizzo della soluzione di firma elettronica avanzata (Condizioni Generali) ai sensi dell'art. 57 DPCM, e ne garantisce la relativa conservazione per almeno 20 (venti) anni.
Il processo di identificazione del Firmatario include l'associazione di una e-mail e di un numero di cellulare di cui il Firmatario dichiara di essere in possesso.

4.2. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono la connessione univoca della firma al Firmatario

La connessione univoca della firma al Firmatario viene garantita dal Soggetto Erogatore mediante l'invio di un codice di sicurezza univoco OTP al numero di cellulare o all'indirizzo e-mail comunicato dal Firmatario di cui dichiara di avere, in quel momento e per tutto l'arco temporale del processo di sottoscrizione, piena ed esclusiva disponibilità.
Il nome e cognome del Firmatario, l'indirizzo e-mail, la data e l'ora di firma sono riportati all'interno del documento informatico PAdES per ogni firma sottoscritta. Il processo di FEA si conclude con l'apposizione di una firma elettronica qualificata nel formato PAdES B-Bes di un certificato qualificato intestato al Soggetto Erogatore per garantire l'integrità all'intero documento sottoscritto.

La soluzione FEA erogata dal Soggetto Erogatore ai propri Firmatari è sviluppata da Able Tech S.r.l. per il servizio BIX-SIGN.

4.3. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono il controllo esclusivo del Firmatario del sistema di generazione della firma

Il controllo esclusivo del Firmatario del sistema di generazione della firma è garantito dall'immissione del codice di sicurezza univoco OTP da parte del Firmatario, ricevuto sul proprio numero di cellulare o per e-mail, durante l'esecuzione della firma elettronica avanzata.

4.4. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma

La possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto dal Firmatario non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma è garantita dal sistema di firma elettronica avanzata che utilizza le tecnologie del certificato elettronico qualificato e crea documenti .PDF/A-2b in firma qualificata standard PAdES B-Bes.
Queste tecnologie permettono di verificare e garantire l'integrità del documento informatico sottoscritto dal Firmatario, contestualmente al controllo del certificato qualificato, anche per mezzo di strumenti software di larga diffusione come i lettori PDF.

4.5. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono la possibilità per il Firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto

La possibilità per il Firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto è garantita dalla possibilità di visualizzare integralmente il documento da sottoscrivere. Il documento informatico prodotto dopo l'apposizione della firma elettronica avanzata è un file PDF in formato PAdES B-Bes. ed è visualizzabile e verificabile da un lettore PDF standard.
Il documento informatico sottoscritto sarà inoltre, se richiesto, trasmesso al Firmatario a mezzo posta elettronica, all'indirizzo e-mail fornito, o potrà essere verificato e/o scaricato attraverso l'accesso ad una pagina dedicata.

4.6. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono l'individuazione del Soggetto Erogatore della soluzione di firma elettronica avanzata

Il Soggetto Erogatore della soluzione di firma elettronica avanzata viene individuato, ai sensi dell'art 55, comma 2, lett. a) DPCM, con tutti i suoi dati identificativi all'interno delle Condizioni Generali.

4.7. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati

L'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati, è garantita dalla tipologia dei documenti che sono tutti in formato PDF/A-2b non modificabili, predisposti per l'archiviazione e la conservazione a lungo termine.

4.8. Descrizione delle caratteristiche tecniche che garantiscono la connessione univoca della firma al documento sottoscritto

La connessione univoca della firma al documento sottoscritto è garantita dalla tecnologia del certificato elettronico qualificato in formato PAdES B-Bes PDF Advanced Electronic Signature) che prevede di includere l'impronta (hash) del contenuto sottoscritto all'interno della firma stessa. Ciò garantisce che ogni firma elettronica avanzata abbia valore esclusivamente nel contesto del documento per cui è stata generata.
Inoltre, la soluzione appone a sigillatura dell'intero documento informatico sottoscritto con FEA un certificato elettronico qualificato nel formato standard PAdES B-Bes, visibile e verificabile con gli strumenti informatici standard per la presentazione e lettura dei documenti (es. PDF Reader).
Come ulteriore evidenza probatoria della connessione univoca della firma al documento sottoscritto e al Firmatario, la soluzione FEA genera un BIX-SIGN Audit Trail di tutte le azioni effettuate nella sessione di Firma.

4.9. Servizio di assistenza della soluzione FEA

Le richieste di assistenza inerenti all'utilizzo della soluzione FEA dovranno essere effettuate dal Firmatario ai seguenti recapiti:
Indirizzo Email **risorseumane.contratti@itagency.it**
Numero di telefono **0422447701**
Il Firmatario, tramite il servizio di assistenza, può richiedere gratuitamente e in ogni momento al Soggetto Erogatore di ricevere copia, informatica o cartacea, delle Condizioni Generali, del presente Manuale Operativo e di ogni altra informazione atta a dimostrare l'ottemperanza di quanto previsto dall'art. 56, comma 1, DPCM.

4.10. Copertura assicurativa

Il Soggetto Erogatore, al fine di proteggere il Firmatario e i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche, dichiara e garantisce di avere stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile, rilasciata da una società di assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali e per un ammontare non inferiore a euro cinquecentomila, ai sensi dell'art. 57, comma 2, DPCM.

4.11. Revoca e recesso della soluzione FEA

La soluzione di firma elettronica avanzata può essere interrotta per revoca da parte del Firmatario o per recesso esercitato dal Soggetto Erogatore, secondo quanto definito nelle Condizioni Generali.
Il processo di revoca prevede la sottoscrizione del modulo di revoca da parte del Firmatario, che sarà conservato dal Soggetto Erogatore per almeno 20 (venti) anni, e la registrazione della revoca nell'applicativo della soluzione FEA.
La revoca o il recesso non hanno effetto sui documenti informatici già sottoscritti antecedentemente alla data di revoca o recesso, che continueranno ad essere conservati a norma dal Soggetto Erogatore per tutto il termine di conservazione previsto.
A seguito della revoca o recesso i documenti che regolano i rapporti tra il Firmatario e il Soggetto Erogatore saranno sottoscritti mediante firma autografa su carta, firma elettronica qualificata o firma digitale, fatta salva l'ipotesi di nuova adesione alla soluzione FEA.