

MANUALE OPERATIVO F.E.A. - SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Rev. n. 1 del 10 giugno 2019

SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente manuale operativo descrive il processo di apposizione di una Firma Elettronica Avanzata con OTP (di seguito anche "Servizio") come alternativa alla firma autografa, tramite cui il contraente aderisce ai servizi offerti da SISAL GROUP.

Il presente documento è redatto come documento informatico.

ACRONIMI E DEFINIZIONI

Certificatore

È l'ente, pubblico o privato, abilitato a rilasciare certificati digitali previa specifica procedura di certificazione in conformità con gli standard nazionali ed europei.

Titolare

È la persona fisica identificata dal Certificatore, cui è stata attribuita la firma digitale (o remota) ed è stata consegnata la chiave privata del certificatore stesso.

Cliente

È il soggetto a favore del quale SISAL GROUP S.p.a. mette a disposizione una soluzione di firma elettronica avanzata al fine di sottoscrivere i documenti informatici.

Sisal

SISAL GROUP S.p.A. (di seguito il "Sisal") avente sede legale in Via A. Di Tocqueville 13, 20154 Milano.

FEA

Firma Elettronica Avanzata, insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.

FEA con OTP

Particolare metodo di firma che rientra nella fattispecie di Firma Elettronica Avanzata ed è una modalità di sottoscrizione elettronica consistente nell'apposizione da parte del contraente di un codice casuale pervenuto al suo telefono cellulare in fase di sottoscrizione che deve poi essere verificato al fine di consentire la connessione tra il firmatario e la firma.

OTP

One Time Password.

SMS

Short Message Service, servizio di messaggistica testuale offerto dalle compagnie di telefonia mobile.

GLI ATTORI

Nell'ambito del progetto FEA per Sisal si vedono coinvolti una serie di attori che ne hanno permesso la realizzazione nel rispetto della normativa vigente:

- Sisal Group S.p.A.: soggetto che eroga servizi di firma elettronica avanzata attraverso la controllata Sisal S.p.A.;
- Actalis/Aruba: Certification Authority accreditata per l'emissione dei certificati asimmetrici e conservazione della chiave pubblica di crittografia.

ACTALIS/ARUBA

Actalis progetta, realizza e gestisce servizi e soluzioni per la sicurezza on-line, la firma digitale e la certificazione dei documenti, sviluppa e offre prodotti abilitanti, fornisce kit completi (hardware e software) di firma digitale e strong authentication. Actalis è un certificatore accreditato di firma digitale iscritto all'Elenco Pubblico dei Certificatori tenuto presso AgID, nonché un gestore accreditato di Posta Elettronica Certificata (PEC). Actalis eroga inoltre servizi di marcatura temporale (digital timestamping), firma digitale massiva automatica ed altri servizi di supporto alla dematerializzazione dei documenti.

Nel marzo 2009 Actalis è stata acquisita con una quota azionaria pari al 100% da Aruba S.p.A., leader italiano nei servizi di web hosting, e-mail e registrazione nomi a dominio. Actali/Aruba, in qualità di Certification Authority, ha rilasciato i certificati asimmetrici per la crittografia delle firme grafometriche, la firma digitale remota per la procura contrattuale, i Timestamp per la data certa di chiusura dei documenti e il certificato di protezione del documento.

SCOPO DEL DOCUMENTO

Questo documento si pone lo scopo di descrivere le procedure operative e le regole predisposte e utilizzate al fine di gestire i servizi di Firma Elettronica Avanzata con OTP. Il documento recepisce quanto richiesto dalle Regole Tecniche (DPCM 22 febbraio 2013). In particolare sono descritte, nel documento, le procedure atte a soddisfare quanto richiesto in tema di generazione, apposizione e verifica della Firma Elettronica Avanzata, Firma Digitale Remota e Validazione Temporale dei documenti informatici. Sono recepite le indicazioni espresse dal D.Lgs. del 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche (Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD).

LIMITE D'USO

La FEA ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice Civile e integra il requisito della forma scritta. Nei documenti normativi citati nel precedente paragrafo e con particolare riferimento alle Regole Tecniche, approvate con Decreto del Presidente del Consiglio in data 22 febbraio 2013, si pongono alcune limitazioni all'operatività della Firma Elettronica Avanzata che di seguito riassumiamo:

- La FEA non consente il libero scambio di documenti informatici: il suo uso è limitato al contesto;
- La FEA è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore (Cliente) e il soggetto che eroga soluzioni di FEA (Sisal) al fine di utilizzarle nel processo di dematerializzazione per motivi istituzionali, societari o commerciali;
- La FEA pur avendo l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice Civile presenta alcune eccezioni e in particolare relativamente agli atti di cui l'art. 1350 punti 1-12 del Codice Civile. In questi casi si deve utilizzare la Firma Digitale. Di conseguenza la soluzione di FEA può gestire tutti i documenti ad eccezione di quanto previsto dall'articolo 21 comma 2-bis del D.Lgs 82/2005 che cita testualmente *“Salvo quanto previsto dall'articolo 25. Le scritture private di cui all'articolo 1350, primo comma, numero da 1 a 12, del*

Codice Civile, se fatte con documento informatico, sono sottoscritte, a pena di nullità, con firma elettronica qualificata o con firma digitale”.

OBBLIGHI

I soggetti che erogano soluzioni FEA (Sisal) hanno una serie di obblighi al fine di mantenere tutti i requisiti richiesti dal CAD:

- 1) Identificare in modo certo il Cliente tramite un valido documento di riconoscimento e associarlo in maniera univoca ad un numero di telefono cellulare;
- 2) Informare il Cliente in merito agli esatti termini e condizioni relative all'uso del Servizio, compresa ogni eventuale limitazione dell'uso;
- 3) Subordinare l'attivazione del Servizio all'accettazione delle condizioni da parte del Cliente;
- 4) Conservare per almeno 20 anni evidenza di quanto al punto 3;
- 5) Garantire la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità del documento di accettazione del Servizio (punto 3);
- 6) Fornire liberamente e gratuitamente copia del documento di accettazione e le informazioni di cui al punto 3) al Cliente su sua richiesta;
- 7) Rendere note le modalità con cui effettuare la richiesta di cui al punto 6), pubblicandole anche sul proprio sito internet;
- 8) Rendere note le caratteristiche del sistema realizzato atte a garantire quanto prescritto dalle Regole Tecniche (articolo 56, comma 1);
- 9) Specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto prescritto

TUTELA ASSICURATIVA

Al fine di proteggere i Titolari e i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche riconducibili all'utilizzo della FEA, Sisal ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile con primaria Compagnia assicurativa.

LA SOLUZIONE PER SISAL

La soluzione realizzata per Sisal garantisce i requisiti fondamentali di garanzia per il firmatario, in particolare:

- riconducibilità della firma all'autore;
- integrità del documento;
- immodificabilità del documento informatico firmato.

Tutti questi requisiti vengono garantiti, oltre che da soluzioni HW e SW realizzati da società operanti nella tematica, anche da certificati di crittografia e marche temporali rilasciate da una Certification Authority riconosciuta e abilitata a rilasciare i certificati.

MODALITÀ DI FIRMA

La soluzione realizzata prevede la protezione dei dati del Cliente a mezzo di crittografia con certificato rilasciato da una Certification Authority e intestato a Sisal. Il contratto così sottoscritto da parte del Cliente, viene finalizzato con un certificato rilasciato da Actialis/Aruba per Sisal al fine di garantire l'integrità del documento dopo la firma del Cliente.

COMPONENTI

La soluzione implementata si compone di processi strutturati, di soluzioni hardware e software per il processo di acquisizione della firma e per la gestione del documento da firmare.

REQUISITI DI UTILIZZO DELLA FEA

La procedura di sottoscrizione tramite firma elettronica avanzata è conforme alle disposizioni del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD" e alle disposizioni contenute nel DPCM del 22 febbraio 2013. I documenti sottoscritti tramite firma elettronica avanzata avranno la stessa efficacia giuridica e probatoria riconosciuta dall'ordinamento alle scritture private, ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005 e dell'art. 2702 codice civile.

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI GENERAZIONE E APPOSIZIONE DELLA FEA PER LA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO RELATIVO ALLA CARTA PREPAGATA SISALPAY

La generazione e l'apposizione della FEA sui documenti relativi alla carta prepagata SisalPay avvengono secondo il seguente processo:

- il Cliente, richiedendo la carta SisalPay, fornisce all'operatore tutti i dati richiesti (dati anagrafici, numero di cellulare, estremi del documento, professione e fascia di reddito);
- il Cliente riceve un sms tramite cui visualizzare e scaricare tutta la documentazione contrattuale (incluse le Condizioni del servizio FEA);
- il Cliente visiona e accetta Termini e Condizioni del prodotto, Foglio Informativo, Informativa Privacy ed esprime facoltativamente i consensi relativi al trattamento dei dati per finalità di profilazione e marketing;
- dopo aver comunicato all'operatore del Punto SisalPay l'importo della prima ricarica, il Cliente verifica la correttezza dei dati comunicati all'operatore confermando il prescontrino stampato dal terminale;
- a seguito di esito positivo delle verifiche condotte real-time sul Cliente da parte dell'Emittente la carta prepagata SisalPay, Sisal richiede ad Actalis/Aruba di generare un certificato digitale, protetto con una password temporanea (OTP) che viene inviata al Cliente tramite SMS. A garanzia di sicurezza, tale password non viene registrata in alcun modo nel sistema;
- il Cliente comunica all'operatore del Punto SisalPay la password ricevuta che verrà poi digitata all'interno dell'apposita maschera del terminale. La digitazione corretta della password permetterà di sbloccare il certificato, rendendo possibile l'apposizione della FEA sui documenti inerenti la carta prepagata SisalPay;
- qualora il Cliente non riceva la password via SMS, dovrà essere generato un nuovo certificato digitale e una nuova password che sarà inviata nuovamente via SMS;
- il processo si conclude con la prima ricarica della carta prepagata SisalPay e consegna della carta con relativo PIN da parte dell'operatore del Punto Vendita SisalPay al Cliente.

NOTA: l'intestatario del numero di telefono cellulare fornito per l'adesione al servizio di Firma Elettronica Avanzata deve essere lo stesso che ha richiesto la carta prepagata. Sono utilizzabili solo numerazioni attribuite da operatori telefonici Italiani.