Coopservice Soc.coop.p.A.

Manuale Operativo
FIRMA ELETTRONICA AVANZATA (FEA) GRAFOMETRICA

Sommario

Premessa

Il presente documento è stato realizzato da Coopservice Soc. coop.p.A (di seguito Coopservice) in quanto erogatore di servizi di sottoscrizione di documento con Firma Elettronica Avanzata (FEA) in modalità Grafometrica utilizzando l'integrazione di Wiit SpA .

La tipologia dei documenti che possono prevedere la sottoscrizione del richiedente (**utente**) che si presenti è inizialmente limitato al processo di assunzione ma potrà evolvere e l'elenco completo dei documenti sottoscrivibili elettronicamente verrà comunicato direttamente dall'Operatore di Coopservice che propone il servizio di FEA.

Coopservice, provvederà a pubblicare il presente Manuale Operativo e lo manterrà aggiornato per recepire eventuali variazioni sui processi. Provvederà inoltre periodicamente alla verifica della conformità della propria soluzione di Firma Elettronica Avanzata e, ove si renderà necessario, aggiornerà questo documento, anche in considerazione dell'evoluzione della normativa e degli standard tecnologici.

1 Definizioni

1.1 Definizioni riguardanti i soggetti

Soggetto	Illustrazione
Soggetti che erogano servizi di Firma Elettronica Avanzata (**Coopservice** che propone la FEA come art. 55 comma 2 lettera "a". di seguito 55.2.a)	Soggetti giuridici che erogano soluzioni di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarle nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali, realizzandole in proprio o anche avvalendosi di soluzioni realizzate dai soggetti che le realizzano come attività di impresa.
Soggetti realizzatori dei servizi di firma elettronica avanzata (HiT Internet Technologies S.R.L. come art. 55 comma 2 lettera "b" di seguito 55.2.b)	Soggetti giuridici che, quale oggetto dell'attività di impresa, realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata a favore di Soggetti erogatori.
Operatore	Addetto che si avvale dei servizi FEA, che si occupa di assistere il richiedente durante l'operazione di Firma Elettronica avanzata.
Richiedente	Soggetto che si rivolge a **Coopservice**, per usufruire di uno dei servizi offerti. Può essere: utente/cliente persona fisica utente/cliente persona giuridica

1.2 Definizioni riguardanti gli acronimi e i termini utilizzati

Sigle	Illustrazione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale (come da Decreto Legislativo 22 giugno 2012 n.83 articolo 22) ha sostituito CNIPA e DigitPa
CA FEA	**Certification Authority**, ente preposto alla generazione di eventuali certificati FEA per la realizzazione di Firme Elettroniche Avanzate
Certificato di firma elettronica	Attestato elettronico che collega i dati di convalida di una firma elettronica a una persona fisica e conferma almeno il nome o lo pseudonimo di tale persona
Certificato qualificato di firma elettronica	Certificato di firma elettronica che è rilasciato da un prestatore di servizi fiduciari qualificato ed è conforme ai requisiti di cui all'allegato I del Regolamento eIDAS
Chiave privata	È la chiave di crittografia utilizzata in un sistema di crittografia asimmetrica al fine di proteggere la firma apposta. La chiave privata è associata a una chiave pubblica ed è in possesso del Titolare che la utilizza per firmare digitalmente i propri documenti.
Chiave pubblica	È la chiave crittografica in un sistema di crittografia asimmetrica ed è utilizzata per verificare la firma digitale apposta su un documento informatico dal Titolare della chiave asimmetrica. Tale chiave è associata ad una chiave Privata.

Copia Informatica di documento informatico	Documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari;
Documento analogico	Rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
Documento elettronico	Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva
Documento Informatico	Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
Duplicato Informatico	Documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario
FE	Firma Elettronica
FEA	Firma Elettronica Avanzata, ovvero firma elettronica connessa unicamente al firmatario e idonea a identificarlo, ottenuta 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 dei dati medesimi
FEQ	Firma Elettronica Qualificata, ovvero firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche
FES	Firma Elettronica Semplice, ovvero dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare
Firma digitale	Particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave

	privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici
Hash	Funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti
HSM	**Hardware Security Module,** è un server sul quale vengono realizzate operazioni per mezzo di chiavi digitali in modalità sicura, protetta e remota
LRA	Local Registration Authority
IUO	Identificativo Univoco Operatore. È il codice che il software interno stampa sul modello di documento richiamato a sistema in seguito alla compilazione in sostituzione della firma analogica dell'operatore. È associato automaticamente al login dell'operatore.
Marca Temporale	Riferimento temporale che consente la validazione temporale (data certa) e che dimostra l'esistenza di un'evidenza informatica in un tempo certo.
OTP	One Time Password, è un codice di sicurezza richiesto per la disposizione della sottoscrizione, monouso, solitamente pervenuto via SMS o su apposita app mobile o via mail o su token fisico, direttamente al possessore del certificato di firma su HSM. Numero di cellulare, e-mail, app mobile o token fisico saranno prima stati certificati dall'azienda emittente
PAdES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 102 778 basata a sua

	volta sullo standard ISO/IEC 32000 e successive modifiche
CAdES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 101 733 e successive modifiche
XAdES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 101 903 e successive modifiche
PDF	Standard aperto per lo scambio di documenti elettronici incluso nella categoria ISO (International Organization for Standardization)
RAO	Registration Authority Officer
RSA	Algoritmo di crittografia asimmetrica che si basa su utilizzo di chiave pubblica e privata
Soluzione di Firma Elettronica Avanzata	Soluzioni strumentali alla generazione e alla verifica della firma elettronica avanzata

2 Riferimenti normativi

Riferimenti	Descrizione
D. Lgs. n. 196/2003 – Codice Privacy	Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali
D. Lgs. n. 82/2005 – CAD	Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82, Codice dell'Amministrazione digitale
Regole Tecniche DPCM 22.02.2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013 "Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lett. b), 35, comma 2, 36, comma 2, 3 e 71.

Linee Guida Garante Doc Web 3556992	Provvedimento generale prescrittivo in tema di biometria - 12 novembre 2014
Reg. UE n. 910/2014 - eIDAS	Regolamento UE n. 910/2014 sull'identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno
Reg. UE n. 2016/679 - GDPR	Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati
D. Lgs. n. 101/2018	Decreto legislativo di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 679/2016
Reg. UE n.2024/1183 eIDAS2	Modifiche al RE 910/2014 denominato eIDAS

Con il Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 101 è stata adeguata la normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali alla normativa europea (Regolamento UE 2016/679). A seguito dell'entrata in vigore del citato decreto (19.09.2018), sono stati abrogati numerosi articoli del Decreto Legislativo n. 196/2003–Tuttavia, fino a quando il Garante non adotterà le citate misure, continueranno ad applicarsi le (precedenti) disposizioni del D. Lgs. n. 196/2003, in quanto compatibili con il Regolamento UE 2016/679.

Alla data odierna, l'Azienda che utilizza processi FEA, deve predisporre alcuni documenti per soddisfare i requisiti espressi nell'Articolo 57 del DPCM del 22/02/2013 in vigore dal 05/06/2013. Il DPCM è reperibile qui:

http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/05/21/13A04284/sg

Questi sono:

- ✓ la predisposizione **dell'Informativa sull'uso degli strumenti FEA** da parte dell'azienda verso i terzi firmatari e sul trattamento dei dati personali ex art. 13 Reg. UE 679/2016 con richiesta di consenso per il trattamento di dati biometrici e del relativo **Modulo di accettazione delle condizioni di servizio** (v. art. 57, c.1 lett. a DPCM)
- ✓ eventuale **Modulo di richiesta di copia della documentazione di accettazione FEA** (v. art. 57, c. 1 lett.c DPCM), nel caso l'Azienda preveda l'utilizzo di un modulo ad hoc per questa attività. Nel caso specifico non si prevede un modulo ad hoc ma è sufficiente una richiesta con gli usuali canali.
- ✓ la predisposizione di un **modulo di recesso dal servizio**
- ✓ la **pubblicazione** degli stessi eventualmente sotto forma di Manuale operativo, **sul sito internet** assieme ai dati dell'**assicurazione professionale a copertura dei rischi derivanti** ed alle

caratteristiche tecniche impiegate per rispondere alle Regole Tecniche sulla FEA

3 Gli attori

3.1 Soggetto che eroga la soluzione di FEA

3.1.1 Dati identificativi

Ragione Sociale	Coopservice Soc.coop.p.A
Indirizzo sede	Via Rochdale, 5 – 42122 Reggio Emilia
Partita Iva	00310180351
Registro Imprese	00310180351
REA	00310180351
Indirizzo E-Mail	info@coopservice.it
Numero Telefonico	0522 9411
Indirizzo Sito Istituzionale	https://www.coopservice.it

3.2 Soggetto che realizza la soluzione di FEA

In aderenza a quanto espresso nell'art 55 comma2 lettera b) del DCPM 22 febbraio 2013, si segnala che la soluzione di Firma Elettronica Avanzata utilizzata è stata realizzata da Hit Internet Technologies Srl con la soluzione HitSignUp.

3.3 Altri soggetti coinvolti

3.3.1 Wiit Spa

Società di consulenza in ambito Information Technology che ha disegnato i processi di integrazione tra il portale di CoopService e la soluzione di firma di HiT. Oltre a ciò, ha supportato Coopservice nella redazione: dell'Informativa FEA, il modulo di accettazione delle condizioni FEA e del consenso al trattamento, il modulo di recesso dal servizio di FEA, il Manuale Operativo FEA

3.3.2 Unimatica Spa

Società alla quale Coopservice intende affidare il processo di conservazione digitale dei documenti informatici sottoscritti con soluzione di FEA

3.3.3 Notaio Eugenio Stucchi

È il soggetto terzo che fornisce il certificato asimmetrico di crittografia e conserva le chiavi private di cifratura dei dati biometrici dei firmatari. I Suoi riferimenti sono Notaio Eugenio Stucchi, con sede a Torino, via dei Mercanti 2.

4 La firma FEA

La Firma Elettronica Avanzata è una modalità di firma elettronica che possiede i requisiti tecnici e giuridici richiesti dalla normativa.

I requisiti tecnici sono previsti dagli artt.3, comma 1, n. 11) e 26 del Regolamento eIDAS e dall'art. 56 delle Regole Tecniche e sono i seguenti:

1) Identificazione del firmatario del documento;
2) Connessione univoca della firma al firmatario;
3) Controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma;
4) Possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
5) Possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
6) Individuazione del Soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata di cui all'articolo 55, comma 2, lettera (a) delle Regole Tecniche (DPCM 22.02.2013);
7) Assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificare gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
8) Connessione univoca della firma al documento sottoscritto;

Il processo di Firma Elettronica Avanzata, così come realizzato da **Coopservice**, sul piano tecnico, permette all'utente di firmare i documenti informatici che soddisfino i requisiti previsti dalla normativa in essere.

A tale fine, **Coopservice** per rispondere positivamente a quanto richiesto dalle normative vigenti in materia, ha adottato le seguenti misure:

Requisito	Caratteristica della soluzione
1) l'identificazione del firmatario del documento	Questo compito resta in carico al personale dell'ente erogatore del servizio, incaricato all'identificazione del soggetto ed alla certificazione dei suoi dati anagrafici e del documento di identità raccolto e conservato.
2) la connessione univoca della firma al firmatario	La firma grafometrica permette di acquisire la firma naturale del firmatario e dati vettoriali grafometrici (ad esempio pressione e velocità) che rendono univoca la firma, la quale potrà essere analizzata da un perito calligrafo in caso di

	contenzioso grafologico. La perizia verrà svolta usando anche il tool HitSignUpVerify facente parte della soluzione e che verrà messo a disposizione per l'estrazione del pacchetto.
3) il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma	La firma apposta unisce 3 strumenti che sono sotto il diretto controllo del firmatario (mano, tavoletta e dati biometrici). HitSignUp durante la raccolta del dato dalla tavoletta impedisce infatti all'Operatore di intervenire, sia sulla tavoletta stessa sia sul programma, se non per comandare l'operazione di annullo dell'operazione. Il firmatario inoltre può sempre: visionare il documento; confermare la firma apposta; cancellare la firma apposta e ripetere la firma; annullare l'operazione di firma. Tutti questi aspetti, assieme alle procedure di gestione del dato biometrico in modo esclusivo e con canali criptati, ne garantiscono il controllo esclusivo.
4) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma	Essendo i documenti sottoscritti in modalità PAdES con contestuale generazione di Hash. Con il codice elettronico, ad ogni possibile modifica del documento in istanti successivi a quello dell'apposizione della firma stessa, ve ne resta traccia nel file ed evidenziata da un qualunque tool di visualizzazione del file in grado di interpretare le firme. Nel caso, per esempio, di firme PAdES può essere usato ad esempio il programma concesso in uso gratuito Adobe Reader della società Adobe.
5) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto	Il firmatario ha la visione completa del documento sottoposto a firma tramite lo schermo dell'operatore e può scorrerlo per esaminarlo. Oltre a ciò, il firmatario può richiedere la consegna di copia del documento sottoscritto in forma elettronica. **Coopservice** fornice sempre il documento completo tramite le proprie interfacce ed il documento completo di

	firma elettroniche dell'utente sarà disponibile nell'area riservata del servizio del proponente della FEA.
6) l'individuazione del soggetto di cui all'articolo 55, comma 2, lettera a)	L'azienda proponente apporrà sui documenti loghi e scritte identificative. Il programma può visualizzare il logo aziendale durante il processo di raccolta, la denominazione dell'azienda o della sua compagnia, e dell'incaricato dell'azienda che ha sottoposto il documento alla firma del soggetto firmatario. L'impiego di firme digitali qualificate di chiusura del documento, con certificato intestato a personale dell'azienda, potrà far valere anche la paternità.
7) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati	L'azienda proponente produrrà documenti firmati privi di elementi quali ad esempio script, in grado di modificare quanto scritto nel documento stesso senza invalidarne la firma. Il documento generato nel processo di firma è nel formato PDF o PDF/A e chiuso con certificato elettronico qualificato riconducibile a **Coopservice**. Al termine dell'elaborazione **Coopservice** produce un nuovo file in formato PDF o XML, contenente le firme elettroniche raccolte .
8) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto	Il programma HitSignUp prevede il calcolo dell'hash al momento della firma, che viene inserito nei bytes del pacchetto della firma, criptati con la chiave pubblica ed inserito nel documento. L'apertura del pacchetto sarà possibile solo con la chiave privata che è in possesso esclusivo di soggetto terzo imparziale.

Tutto ciò nel rispetto dei requisiti richiesti nell'articolo 56 delle Regole Tecniche (DPCM 22/02/2013).

5 Valore giuridico della FEA

La soluzione proposta da Coopservice per la sottoscrizione elettronica dei documenti soddisfa i requisiti richiesti dalla normativa FEA, con le conseguenze che ne derivano in tema di forma del documento sottoscritto e sua efficacia, nonché di limiti d'uso.

5.1 Forma

Il documento sottoscritto con soluzioni di FEA soddisfa il requisito della forma scritta, così come stabilito dall'art. 20, comma 1 bis CAD.

5.2 Efficacia probatoria

Il documento sottoscritto con soluzioni di FEA ha la stessa efficacia probatoria delle scritture private riconosciute, ovvero fa piena prova fino a querela di falso della provenienza delle dichiarazioni dal firmatario, così come stabilito dall'art. 20, comma 1 bis CAD e dall'art. 2702 c.c.

5.2.1 Limiti d'uso

In generale, la soluzione di FEA può essere utilizzata per sottoscrivere qualsiasi documento, ad eccezione di:

- contratti previsti dall'art. 1350, comma 1 nn. da 1 a 12 c.c., salvo che la firma venga autenticata;
- atti pubblici.

La FEA non consente il libero scambio di documenti informatici: il suo uso è limitato al contesto.

Infatti, tale sistema di firma ha valenza esclusivamente *inter-partes*, ovvero tra il firmatario e chi eroga la soluzione di FEA, ed è utilizzata nel processo di dematerializzazione per motivi istituzionali, societari o commerciali, così come disposto dall'art. 60 DPCM 22 febbraio 2013.

Nel rispetto della citata normativa, **Coopservice** ha deciso di proporre la soluzione di FEA ai propri utenti/clienti diretti persone fisiche, utenti/clienti persone giuridiche e nuovi utenti/clienti per la sottoscrizione di una molteplicità di documenti.

6 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla FEA

I soggetti che erogano soluzioni FEA hanno una serie di obblighi da rispettare, al fine di garantire il rispetto di tutti i requisiti richiesti dalla normativa in vigore.

In particolare, devono rispettare ciò che è definito nelle Regole Tecniche raccolte nel DCPM del 2013 ed attualmente in vigore. Nello specifico ci si riferisce all'art 57 del DPCM 22.02.2013) e Coopservice deve:

1) Identificare in modo certo il richiedente tramite un valido documento di riconoscimento;
2) Informare il richiedente in relazione agli esatti termini e condizioni d'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione d'uso (Informativa FEA– All. 1);
3) Subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte del richiedente (Accettazione FEA – All. 1);
4) Conservare per almeno 20 anni copia del documento di riconoscimento, la dichiarazione del punto 3 e le informazioni di cui al punto 2, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità e autenticità;
5) Fornire liberamente e gratuitamente copia dei documenti di cui ai punti 2 e 3 al firmatario, su sua richiesta (Modulo per la richiesta di copia della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio FEA e relativa documentazione – All. 2);
6) Rendere note le modalità con cui effettuare la richiesta di cui al punto 5, pubblicandole anche sul proprio sito internet;
7) Rendere note le caratteristiche del sistema realizzato atte a garantire quanto prescritto dalle Regole Tecniche articolo 56, comma 1;
8) Specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto prescritto;
9) Prevedere la possibilità di revoca del servizio da parte del richiedente (Revoca FEA – All. 3), rendendo note le modalità con cui effettuare tale richiesta, pubblicandole anche sul proprio sito internet;
10) Dotarsi di copertura assicurativa per la responsabilità civile, rilasciata da una società di assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali.

Nei paragrafi successivi verranno analizzati i singoli obblighi.

6.1 Identificazione del firmatario

In un processo FEA l'identificazione riveste un momento fondamentale. Questo perché esistono solitamente due differenti tipologie di identificazione: la prima che si effettua con la prima identificazione e prevede anche la raccolta di specifica documentazione (paragrafo 6.1.1); la seconda è un'identificazione successiva, quando il firmatario, che ha già accettato il servizio FEA, si ripresenta per sottoscrivere ulteriori documenti (paragrafo 6.1.2). Le modalità di identificazione del firmatario sono invece riportare nel paragrafo 6.2.

6.1.1 Prima identificazione

Il sistema di firma elettronica a mezzo di FEA è previsto per documentazione di lavoro del dipendente/collaboratore Coopservice.

La fase di identificazione e rilascio delle credenziali di accesso al portale Community avviene durante le operazioni di raccolta documenti e contratto per l'assunzione del futuro collaboratore.

L'identificazione del firmatario viene effettuata dagli operatori di Coopservice in presenza del candidato all'assunzione e firmatario dei documenti. Gli operatori di Coopservice propongono, al candidato i documenti da sottoporre alla firma con FEA, tra i documenti da raccogliere è prevista la richiesta di un documento di riconoscimento, che deve essere in corso di validità.

Coopservice ha deciso di considerare validi solo alcuni dei documenti di riconoscimenti previsti dall'articolo 35 del DPR 445/2000, e in particolare:

- Carta d'identità
- Passaporto

In questa fase, al fine di attivare l'accesso al portale Community, per le successive identificazioni processi digitali sicuri, si procede con la richiesta di ulteriori informazioni, finalizzate all'identificazione remota quali, ad esempio:

- Numero di telefono mobile
- Eventuale Indirizzo e-mail

La copia del documento, in prima identificazione, viene conservata per 20 anni e con indicazioni per permettere l'associazione all'informativa e accettazione del servizio FEA. Tali documenti saranno conservati per almeno 20 anni (art 57 del DPCM 22.02.2013) o per un periodo superiore per legittimo interesse del Titolare (10 anni dopo la chiusura del contratto).

6.1.2 Identificazioni successive

Le identificazioni successive alla prima sono temporalmente posticipate rispetto all'accettazione del servizio FEA e riguardano, in particolare, l'utilizzo del servizio FEA con OTP a disposizione del dipendete attraverso il portale Community.

In questo caso le modalità operative prevedono di avvisare, con invio di messaggi privati all'interessato, che segnalano la presenza di documenti da verificare e sottoscrivere nell'area riservata del portale Community.

L'identificazione viene effettuata attraverso l'utilizzo delle credenziali di accesso al portale.

Il dettaglio di questa operatività è riportato nel "Manuale operativo FEA con OTP".

6.2 Modalità di identificazione

In pieno rispetto di quanto previsto nell'articolo 56 comma 1 del DPCM 22 febbraio 2013, al fine di darne evidenza, si acquisisce copia del documento di riconoscimento. Poiché la soluzione scelta è di operare con modalità digitale, la copia del documento verrà acquisita mediante foto acquisizione a mezzo della webcam del PC in dotazione.

Coopservice, per la prima identificazione prevede il riconoscimento da parte dell'operatore di Coopservice del firmatario in presenza.

6.3 Informazione del richiedente firmatario

Identificato il cliente, gli operatori, prima di procedere con la richiesta di accettazione dell'utilizzo del servizio FEA, procedono a informare il richiedente firmatario sulle condizioni di uso del servizio, ivi comprese le limitazioni d'uso, presentandogli anche l'apposita Informativa, che verrà consegnata su richiesta dell'interessato e che, in ogni caso, è reperibile sul sito internet sito di Coopservice.

6.4 Dichiarazione di accettazione del servizio dal firmatario

Gli operatori, dopo aver adeguatamente informato il richiedente, sottopongono a quest'ultimo la sottoscrizione della dichiarazione di accettazione delle condizioni di erogazione del servizio. Tale documento, riportato in allegato 1, riporta tutti i dati informativi del cliente, la descrizione del servizio e richiede una firma mediante soluzione di FEA con effetto immediato.

6.5 Allegazione e conservazione della documentazione

In pieno rispetto di quanto previsto nell'articolo 56 comma 1 del DPCM 22/02/2013, al fine di darne evidenza, tutta la documentazione raccolta per l'attivazione del servizio FEA viene conservata per un periodo minimo di 20 anni.

6.6 Caratteristiche del sistema di firma

Al fine di ottemperare alla normativa di cui articolo 56 comma 1 nel paragrafo 10, si descrivono le misure adottate a garanzia di quanto prescritto da parte di Coopservice.

6.7 La tecnologia utilizzata

Nel capitolo 9 si descrivono le caratteristiche hardware e software della soluzione di Coopservice utilizzate al fine di ottemperare quanto richiesto dalle Regole Tecniche DPCM 22 febbraio 2013.

6.8 Aggiornamento del sito internet

Coopservice, in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa in essere, pubblica sul proprio sito internet istituzionale (www.coopservice.it) il presente documento.

Il documento descrive anche le caratteristiche del sistema di firma e le caratteristiche delle tecnologie utilizzate.

Il Manuale Operativo FEA Grafometrica include, in allegato, anche i moduli:

- Modulo per la richiesta di copia della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio FEA e relativa documentazione;
- Revoca del servizio;
- Polizza assicurativa;

6.9 Revoca del servizio

Il processo di FEA predisposto prevede che il consenso alla sottoscrizione in forma elettronica rilasciato dal firmatario si estenda a tutte le operazioni che:

- Siano effettuate dall'interessato che abbiano aderito al servizio;
- Comportino l'uso di un documento sottoscrivibile elettronicamente;

Pertanto, si prevede la possibilità di revoca di detto consenso attraverso la sottoscrizione di apposito modulo. L'aderente al servizio viene messo a conoscenza del suo diritto al momento della presa visione dell'Informativa.

Dal punto di vista operativo, l'interessato può esercitare la revoca mediante la presentazione della stessa direttamente all'operatore, con il seguente processo:

a. Farsi identificare dall'Operatore, mediante esibizione di un documento di riconoscimento valido e tra quelli previsti nel capitolo 6.1;

b. Compilare il modulo "Revoca del Servizio FEA", pubblicato sul sito internet https://www.Coopservice.it nell'area riservata dedicata ai soci e dipendenti "Community".

c. Consegnare il modulo firmato. -

6.10 Tutela assicurativa

Le Regole Tecniche, di cui al DPCM 22 febbraio 2013, prevedono inoltre una copertura assicurativa a garanzia del firmatario.

In particolare, nelle Regole Tecniche art. 57 comma 2, si cita che: "Il soggetto che eroga soluzioni di Firma Elettronica Avanzata (**Coopservice**) si impegna a stipulare una polizza assicurativa, con società abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali, per la copertura dei rischi dell'attività svolta e dei danni a tutela delle parti (Firmatari ed i Terzi) per almeno Euro 500.000,00".

Al riguardo, **Coopservice** , in qualità di soggetto che eroga la soluzione di FEA, dichiara di avere stipulato adeguata polizza con Generali Itaia S.p.A.. Per ulteriori informazioni si rimanda all'allegato 3.

7 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla Privacy

7.1 Informazione dell'utente firmatario

Coopservice, in qualità di Titolare del trattamento, deve informare l'utente firmatario, prima di attivare il servizio, circa:

a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
b) la base giuridica del trattamento;
c) se la base giuridica del trattamento è il consenso, l'esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
d) se la comunicazione di dati personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se l'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali nonché le possibili conseguenze della mancata comunicazione dei dati;
e) il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
f) gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali;
g) l'esistenza dei diritti dell'interessato di chiedere al titolare l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al trattamento, oltre al diritto alla portabilità;
h) il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo;
i) gli estremi identificativi del titolare e, se designato, del rappresentante nel territorio dello Stato;
j) i dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati.

A tal fine **Coopservice** ha redatto un'apposita Informativa che, unitamente alle condizioni generali del servizio FEA, rende edotto l'utente di tutto quanto richiesto dalla citata normativa.

L'Informativa:

- È comunicata e resa disponibile dagli operatori che sottopongono il servizio FEA;
- È disponibile sul sito internet Sito internet https://www.Coopservice.it nell'area riservata dedicata ai soci e dipendenti "Community".

7.2 Diritti relativi ai dati personali e modalità di esercizio

Coopservice, in qualità di Titolare del trattamento, garantisce agli interessati (utenti firmatari) i diritti previsti dagli artt. 15 ss Regolamento UE 2016/679, in quanto applicabili.

Si tratta in particolare dei diritti di:

- **Accedere ai propri dati personali** e conoscerne l'origine, le finalità e gli scopi del trattamento, il periodo di conservazione, i dati del titolare del trattamento, del responsabile del trattamento e i soggetti a cui potranno essere divulgati.
- **Aggiornare, rettificare e integrare** i propri dati, in modo che siano sempre accurati.
- **Cancellare** i propri dati personali, qualora non siano più necessari per il perseguimento delle finalità indicate nell'informativa.
- **Limitare il trattamento** dei propri dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove sia stata contestata l'esattezza, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'accuratezza.
- **Revocare il consenso** in qualunque momento, con la consapevolezza che la revoca non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca stessa.

A tal fine **Coopservice** si è dotata di un'apposita procedura "diritti dell'interessato" che permette l'evasione della richiesta nei tempi stabiliti dalla normativa, ovvero 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Per esercitare uno dei citati diritti, l'interessato deve presentare domanda all'indirizzo e-mail dpo@coopservice.it oppure compilando il form pubblicato sul sito web aziendale (sezione privacy) https://www.coopservice.it .

8 La soluzione Coopservice

Nel presente capitolo si descrivono le caratteristiche della soluzione fornita da Coopservice.

La gestione del processo di firma è realizzata da un insieme di componenti che si integrano e assolvono compiti dedicati.

I componenti coinvolti nel processo di gestione ed elaborazione dei contenuti e di firma digitale sono i seguenti:

EGGS – suite applicativa, utilizzata come piattaforma gestionale dei processi HR da parte di Coopservice.

Community – Applicazione di Front End di Coopservice utilizzata come client (Web o Mobile) per l'interazione con gli utenti nelle fasi del processo di sottoscrizione successivo all'assunzione:

- ✓ Archiviazione documenti correlati al processo di attivazione della FEA per i singoli utenti (Carta Identità, liberatoria FEA Etc)
- ✓ Consultazione contenuti su repository ECM Wiit da Community ed EGGS della documentazione dell'utente.

ECM - archivio relazionale realizzato da WIIT e organizzato in classi documentali omogenee. I dati fondamentali all'interno dei documenti definiscono gli indici grazie ai quali i documenti saranno organizzati fra loro, ricercabili e consultabili

MIM – Insieme di servizi ed applicazioni delegate alla gestione ed elaborazione in Multicanalità (Inbound & Outbound) dei contenuti da sottoporre al processo di gestione e sottoscrizione.

PC dell'operatore – Ove risiedo le applicazioni di generazione dei documenti da sottoporre alla firma e mezzo di raccolta delle immagini dei documenti di identificazione e supporto per le operazioni di Firma.

HitSignUp – Piattaforma della società HiT Internet Technologies a cui viene delegato il processo di firma elettronica delle pratiche mediante FEA grafometrica e generazione dei documenti di Audit delle operazioni di firma.

Servizio di Conservazione Unimatica – Piattaforma di Conservazione a Norma da parte di Unimatica Spa per la conservazione digitale dei documenti informatici secondo le "Linee Guida" emesse nel maggio 2021 da AgID.

Coopservice mette a disposizione attraverso il portale Community i seguenti documenti:

- Informare il richiedente in merito agli esatti termini e condizioni relative all'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione d'uso (art. 57, comma 1, lett. a D.P.C.M. 22 febbraio 2013);
- Subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte dell'utente (art. 57, comma 1, lett. a D.P.C.M. 22 febbraio 2013);
- Assicurare, ove possibile, la disponibilità di un servizio di revoca del consenso all'utilizzo della soluzione di firma elettronica avanzata (art. 57, comma 1, lett. h D.P.C.M. 22 febbraio 2013).

La soluzione predisposta da Coopservice si sviluppa in tre momenti: Accreditamento dell'utente; generazione dei documenti; sottoscrizione dei documenti.

8.1 Elaborazione della richiesta (Accreditamento)

L'accreditamento di un utente identifica il momento di prima identificazione ed è anche il momento in cui, l'utente, accetta il servizio FEA:

- L'utente è identificato al momento di assunzione direttamente dall'operatore che gestisce la pratica di assunzione.
  In questa fase viene raccolto il documento di identificazione valido (CI – Passaporto etc) per la pratica di assunzione e sono anche acquisiti i contatti per la gestione della sottoscrizione con FEA OTP (numero di cellulare).
  Viene illustrato il servizio FEA e consegnata relativa informativa e modulo di accettazione del servizio. All'atto di adesione sono consegnate le credenziali iniziali per accedere a Community.
  L'accesso al portale Community avviene tramite inserimento di credenziali rilasciate all'utente, di cui la password è stata scelta e viene custodita con le adeguate norme di sicurezza, in completa autonomia da parte dell'utente.
  Si raccomanda all'utente di verificare frequentemente l'aggiornamento della propria anagrafica.
- Conservazione. Il documento di accettazione del servizio FEA e il relativo documenti di identificazione vengono posti in Conservazione Digitale.

8.2 Il software di firma

La soluzione di firma utilizzata è HitSignUp realizzata da HiT Internet Technologies Srl. Il documento da sottoscrivere viene presentato dalla soluzione e viene permessa la "navigazione" nel documento per completa visione e controllo da parte del firmatario. In sintesi, il software HitSignUp prende in gestione il documento, gestisce il documento permettendo all'utente la completa visione e controllo da parte dell'utente. Selezionato le firme ed espressa la volontà di firmare, raccogliere i dati biometrici comportamentali e i dati grafici di composizione della firma. Il software HitSinUp permette la visione della firma ricreata su schermo e alla conferma della correttezza della firma conferma la sottoscrizione. I dati Biometrici comportamentali acquisiti vengono cifrati (punto per punto raccolto) con certificato asimmetrico rilasciato dal Notaio Stucchi (chiave pubblica).

8.3 Integrità del documento sottoscritto

La verifica dell'integrità del documento può essere svolta da un qualsiasi software di verifica conforme al CA, come ad esempio Adobe Acrobat Reader.
Il documento firmato è accompagnato da un file di verifica che registra le azioni avvenute e le informazioni fondamentali per associare il documento al firmatario ed evidenziare l'integrità del documento sottoscritto. Il calcolo dell'HASH del documento e l'apposizione di una firma qualificata remota della società sono ulteriori garanzie per l'integrità del documento.

9 Il processo di firma

Il processo di firma FEA Grafometrica, predisposto da Coopservice, riguarda la sottoscrizione del contratto di lavoro e della documentazione correlata a tale contratto.
Premesso che il servizio FEA non è obbligatori e in caso di non accettazione del servizio si procederà a presentare documenti analogici all'utente, in questo capitolo si tratta l'ipotesi di accettazione del servizio FEA.

Le operazioni sono gestite dalla soluzione APP Appalti che prevede il seguente flusso.

1. L'operatore di Coopservice incaricato a presentare i documenti contrattuali al candidato provvede a predisporre, a mezzo del proprio Personal Computer (PC di proprietà Coopservice e assegnato all'operatore) un file Excel con tutti i dati dell'interessato necessari per la preparazione dei documenti contrattuali.
2. L'operatore, in presenza dell'interessato, illustra il servizio FEA e mette a disposizione, in visione, l'informativa in tema di Protezione dei Dati Personali (a cui si richiederà consenso per l'utilizzo di dati biometrici) e l'informativa relativa al servizio FEA, chiedendo all'interessato se accetta di sottoscrivere con FEA Grafometrica. In caso di risposta positiva si prosegue; in ipotesi di risposta negativa si procederà con la compilazione di moduli cartacei.
3. Avendo avuto l'accettazione verbale si procede ad acquisire, attraverso la APP Appalti, le fotografie del documento di identificazione (Carta di Identità o Passaporto) previa verifica de visus che il documento corrisponda all'interlocutore che è in presenza dell'operatore Coopservice e si inserisce la data di scadenza del documento.
4. L'operatore attiva la funzione di generazione dei documenti contrattuali utilizzando dei template presenti nella App e integrando i template con i dati presenti nel file Excel di cui al punto 1, compresi le informative con richiesta di firma per consenso e l'informativa del servizio FEA con firma per accettazione del servizio. Si prevede di sottoporre alla Firma FEA Grafometrica 2 documenti; il primo è il contratto e un secondo documento che contiene tutti i documenti di accompagnamento al contratto previsti dall'attuale normativa in tema di "contratto di assunzione dipendenti", in questo documento saranno presenti anche il trattamento dei dati biometrici, ai sensi del RE 2016/8679 e l'accettazione al servizio FEA.
5. L'operatore inserisce eventuali ulteriori informazioni, come ad esempio indirizzo e-mail e numero di cellulare (informazioni non direttamente pertinenti con il contratto di assunzione

ma utili, per l'interessato, ai fini di poter attivare la sua area personale nel portale Community che permetterà all'interessato l'accesso alla propria area riservata per ottenere informazioni aziendali quali: copia del contratto; comunicazioni aziendali; reperimento cedolino stipendi ecc.).

6. Viene successivamente invocata la soluzione di firma con il passaggio dei documenti da sottoscrivere.
7. L'applicazione di Firma permette per ogni singolo documento sottoposto alla firma:
    - di calcolare l'hash del documento ricevuto;
    - di aprire il documento in visione al cliente sia sullo schermo del PC, sia su secondo monitor, sia su tavoletta se questa integra un monitor;
    - la navigazione del firmatario nel documento per controllarle il contenuto e i dati inseriti;
    - l'inserimento da parte dell'utente di dati in moduli del documento o esterni;
    - la possibilità di firmare con tavoletta sia in forma grafica che grafometrica. In particolare, si evidenzia che la soluzione utilizzata (HitSignUp) permette di acquisire, dalle tavolette Wacom (o similari) i punti di firma singolarmente e, di conseguenza, cifrarli all'acquisizione senza avere mai in chiaro i dati completi che compongono la firma.
    - la possibilità di cifrare con chiave pubblica asimmetrica i dati della firma; in ipotesi di firma grafometrica FEA;
    - chiudere il documento con un certificato di firma;
    - ricalcolare per ogni fase di modifica del documento, il nuovo hash;
    - stampare il documento firmato, inviarlo tramite e-mail da una configurazione salvata ed inviarlo in uscita verso sistemi di archivio e/o conservazione secondo le modalità concordate;
    - restituire con le stesse modalità tecniche e di sicurezza, a chi ha chiamato il servizio di firma, un XML informativo allegato completo dei dati eventualmente raccolti ed allegati;
    - cancellare il documento ed i dati raccolti dall'utente, dall'applicazione.

Tutte le attività a valle della conclusione della compilazione del documento, come la verifica di consegna al firmatario, la messa in archiviazione documentale e in conservazione digitale, l'eventuale attività di verifica della firma grafometrica, sono attività che esulano dalla soluzione di firma e sono a carico di Coopservice.

10 Componenti di sicurezza

La soluzione nel suo insieme garantisce un alto livello di sicurezza per l'utente.

EGGS – La soluzione è all'interno del Datacenter di CoopService e i dati sono (DB) sono replicati in infrastruttura Microsoft Azure.

Community - Installata in Microsoft Azure. La sicurezza è garantita dagli SLA e certificazione del cloud Azure di Microsoft

ECM – Installata in modalità Private Cloud presso il Data Center Tier IV di WIIT di Milano.

I protocolli di trasmissione sono Https

L'installazione e l'accesso alla app Community è garantita da credenziali a disposizione dell'utente.

La soluzione HitSignUP - Il software di firma è fornito da HiT Internet Technologies ed è denominato HitSignup.
Il software viene installato sui notebook gestiti da Coopservice da personale formato di Wiit.

Le operazioni di firma avvengono solo in locale prima della trasmissione del documento definitivo ai server di Coopservice.

Dal punto di vista della sicurezza del codice e del software sono in atto le seguenti misure:

- prima dell'entrata in produzione del software vengono eseguiti: controlli con analisi statica del codice;
- il database contenente la configurazione del programma e i documenti temporanei utilizzati per la gestione del sistema di firma

Hit Internet Technologies Srl è certificata ISO/IEC 27001:2017

In tema di firma grafometrica, Hit Internet Technologies ha prestato particolare attenzione alla sicurezza del dato biometrico acquisito.

Infatti, mano a mano che i tratti della firma sono acquisiti vengono prima criptati su canale dal produttore della tavoletta e poi dall'applicazione verso il pdf con chiave pubblica.

Il sistema è basato sull'utilizzo di due chiavi asimmetriche, una pubblica utilizzata per cifrare e inserita nel software di firma, e una privata utilizzata per decifrare. La chiave privata è emessa e detenuta presso un terzo soggetto indipendente di fiducia, che Coopservice ha individuato nel Notaio Eugenio Stucchi, che la mette a disposizione esclusivamente nei casi previsti dalla legge e su richiesta delle competenti autorità.

Solamente su conferma della firma apposta, tale firma viene mantenuta nel documento.

I dati grafometrici non vengono memorizzati nemmeno temporaneamente all'interno degli strumenti di acquisizione utilizzati e, una volta che sono cifrati e incorporati nel documento, vengono cancellati e sovrascritti. Inoltre, non posso essere decriptati, visualizzati ed esaminati. L'unica possibilità di accedere ai dati grafometrici è quella di avere disponibilità della chiave privata di

cifratura, chiave in possesso solo di ente terzo e con regole di consegna solo a fronte di motivata richiesta da parte di un'autorità competente, e di un apposito software di analisi. Questa operazione è prevista come processo di gestione di eventuali contenziosi.

11 Archiviazione e conservazione documenti

Tutti i documenti che compongono il dossier della pratica sono archiviati sul sistema di archiviazione ECM.

I documenti firmati saranno poi oggetto di conservazione digitale a norma di legge nel rispetto delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti digitali informatici" pubblicate da AGID nel maggio 2021 e in vigore dal 1.1.2022

Coopservice predisporrà specifico "Manuale della Conservazione" ed ha individuato in Unimatica Spa la società che svolgerà la funzione di Conservatore e, di conseguenza di "Responsabile del Servizio di Conservazione".

12 La gestione del contenzioso

Il processo di gestione di un contenzioso, inizialmente, segue le politiche di gestione interne previste ma, qualora sia necessario l'intervento giudiziale, si deve obbligatoriamente prevedere un diverso approccio di perizia.

In particolare, si fa riferimento alle ipotesi in cui il firmatario disconosca la firma elettronica apposta su un documento tramite soluzione di FEA grafometrica; in tal caso – secondo le generali regole in materia di onere probatorio di cui all'art. 2697 c.c. – la controparte che ne vuole invece far valere l'appartenenza ad una specifica persona, potrebbe dover richiedere apposita perizia grafologica.

A differenza della perizia sul cartaceo, la perizia di una firma grafometrica si effettua analizzando i dati informatici e biometrici della firma, raccolti con la penna elettronica sul tablet grafometrico e i contenuti cifrati (con apposita chiave pubblica di criptazione di tipo RSA) nel "pacchetto di firma" del documento a cui si riferisce.

Per questo motivo Hit Internet Technologies mette a disposizione, a corredo della soluzione di firma HitSignUp, il tool HitSignUpVerify per l'apertura del pacchetto di firma, e quindi estrazione dei dati biometrici, nonché per la verifica che la firma elettronica sia integra ed effettivamente apposta sul documento in quella determinata posizione.

Ovviamente per poter effettuare questo controllo è indispensabile poter accedere ai dati crittografati della firma.

Ed infatti questo programma, disponendo del documento PDF originale e della chiave privata di decriptazione, tenterà di decriptare i pacchetti delle firme, ed in caso di esito positivo, ne verificherà l'integrità ed il collegamento a quel preciso documento tramite il riscontro degli hash, e visualizzerà i dati raccolti dalla penna in modalità grafica, ovvero disegnerà la firma in modo statico e dinamico e ne rappresenterà i grafici delle misure correlate dal tempo, quali ad esempio pressione, velocità, accelerazione. È altresì prevista la possibilità, per il perito grafologico che effettua l'operazione, di esportare i dati in un suo tool di verifica grafometrica o di terze parti in vari formati, tra cui lo standard ISO/IEC 19794-7 2014 Full format.

Nell'operazione dovrà necessariamente essere coinvolto anche il soggetto terzo al quale è stata consegnata la chiave privata RSA (Notaio Stucchi nel nostro caso), a cui sarà demandato il compito di sovraintendere le operazioni.

In sintesi il processo prevede:

- Il conferimento dell'incarico dall'organo giudiziario ad un perito grafologo;
- L'autorità giudiziaria definisce la sede dove si svolgerà la perizia ed i tempi di effettuazione della perizia;
- Viene richiesto alla società di conservazione l'esibizione del documento originale elettronico;
- Nella sede individuata, il perito grafologo inserisce la password per permettere di accedere alla chiave di decriptazione, che sarà utilizzata nel sistema di perizia fornito da Hit Internet Technologies;
- Viene inserito il documento e la chiave privata nel software di verifica delle firme;
- Viene svolta l'indagine sul campione;

- Il perito fa apporre una nuova firma al cliente che ha contestato la firma e la analizza con delle firme (altri documenti elettronici e/o cartacei) effettuate entro un periodo di un anno dalla data della sottoscrizione mediante FEA oggetto di contestazione;
- Eventualmente viene raccolta una nuova firma del soggetto, su un ulteriore documento pdf in condizioni analoghe ed in modalità grafologica, per permettere al perito di poter effettuare un confronto tra le misure in corso di indagine e la nuova firma.