

Coopservice Soc.coop.p.A.

# Manuale Operativo FEA

## TABELLA DELLE REVISIONI

---

DATA	VERSIONE	REVISIONI APPORTATE	AUTORE DELLE MODIFICHE
<u>2023-01-09</u>	0	Prima emissione	Prima emissione

Premessa.....	2
1 Definizioni.....	3
1.1 Definizioni riguardanti i soggetti .....	3
1.2 Definizioni riguardanti gli acronimi e i termini utilizzati.....	3
2 Riferimenti normativi .....	7
3 Gli attori.....	9
3.1 Soggetto che eroga la soluzione di FEA.....	9
3.1.1 Dati identificativi.....	9
3.2 Soggetto che realizza la soluzione di FEA.....	9
3.3 Altri soggetti coinvolti .....	9
3.3.1 Wilit Spa .....	9
4 La firma FEA.....	10
5 Valore giuridico della FEA.....	13
5.1 Forma .....	13
5.2 Efficacia probatoria.....	13
5.2.1 Limiti d'uso.....	13
6 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla FEA.....	14
6.1 Identificazione del firmatario .....	14
6.1.1 Prima identificazione.....	15
6.1.2 Identificazioni successive .....	15
6.2 Modalità di identificazione.....	15
6.3 Informazione del richiedente firmatario .....	15
6.4 Dichiarazione di accettazione del servizio dal firmatario.....	16
6.5 Allegazione e conservazione della documentazione .....	16
6.6 Caratteristiche del sistema di firma .....	16
6.7 La tecnologia utilizzata .....	16
6.8 Aggiornamento del sito internet .....	16
6.9 Revoca del servizio .....	16
6.10 Tutela assicurativa.....	17
7 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla Privacy.....	18
7.1 Informazione dell'utente firmatario .....	18
7.2 Diritti relativi ai dati personali e modalità di esercizio.....	18
8 La soluzione Coopservice.....	20
8.1 Elaborazione della richiesta (Accreditamento) .....	20
8.2 Il software di firma .....	21
8.3 Integrità del documento sottoscritto.....	21
9 Il processo di firma .....	21
10 Componenti di sicurezza .....	23
11 Archiviazione e conservazione documenti.....	24
12 La gestione del contenzioso .....	25

## 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) utilizzando l'integrazione di Wiit SpA con verifica via One Time Password (OTP).

La tipologia dei documenti che possono prevedere la sottoscrizione del richiedente (**utente**) che si presenti, anche in forma telematica (via app o web) può essere ampio, 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 ( <b>Coopservice</b> 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 (Namirial Spa 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 <b>Coopservice</b> , 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

<b>Sigle</b>	<b>Illustrazione</b>
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale (come da Decreto Legislativo 22 giugno 2012 n.83 articolo 22) ha sostituito CNIPA e DigitPa
CA FEA	<b>Certification Authority</b> , 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	<b>Hardware Security Module</b> , 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	<b>One Time Password</b> , 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.
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

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:

1. 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 e del relativo **Modulo di accettazione delle condizioni di servizio** (v. art. 57, c.1 lett. a DPCM)

2. 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.
3. la predisposizione di un **modulo di recesso dal servizio**
4. 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 94011
Indirizzo Sito Istituzionale	<a href="https://www.coopservice.it">https://www.coopservice.it</a>

### 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 Namirial SpA on la soluzione eSignAnywhere,

### 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 Namirial. 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.

Namirial Spa

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

## 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:

<u>Requisito</u>	Caratteristica della soluzione
1) l'identificazione del firmatario del documento	<p>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. Gli accessi successivi avvengono tramite il portale Community inserendo le credenziali rilasciate all'utente, di cui la password è stata da esso definita e viene da esso custodita mediante adeguate misure di sicurezza ed in completa autonomia.</p> <p>La prima identificazione con la presentazione del consenso al servizio FEA si completa con l'acquisizione delle informazioni necessarie l'invio delle OTP per l'apposizione della firma.</p> <p>Le modalità di generazione e invio dipendono dalla soluzione scelta e in particolare:</p> <p>a) OTP SMS sul numero di cellulare certificato del soggetto;</p>

	<p>Il cellulare si assume in uso esclusivo dell'utilizzatore per quel che riguarda l'apposizione delle firme elettroniche.</p>
<p>2) la connessione univoca della firma al firmatario</p>	<p>La firma elettronica sul documento avviene tramite l'emissione del Transaction code, emesso su richiesta dell'utente del servizio di Firma Elettronica. Il Transaction Code è riportante i dati del soggetto quali Nome e Cognome, Codice Fiscale, delegatario della firma, già memorizzati nel portale del servizio di firma elettronica. Nel codice sarà ben evidente anche la ragione sociale del proponente il sistema di FEA. La firma Elettronica viene apposta sul documento per mezzo di algoritmi di criptazione su sistemi sicuri e messi a disposizione dalla società Namirial, solo a seguito dell'inserimento di un codice OTP generato dai sistemi di firma ed inviato tramite un servizio di invio SMS al numero di cellulare certificato del soggetto, che si ritiene in suo uso esclusivo all'atto della firma. Il mittente specificato negli SMS avrà come alias una stringa alfanumerica identificativa del servizio o dell'azienda proponente del servizio di FEA, scelta da quest'ultima.</p>
<p>3) il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma</p>	<p>Il codice OTP che permette la generazione del Codice FEA è inviato direttamente al telefono dell'utente, numero segnalato dal cliente e verificato in fase di accettazione del servizio. Pertanto, il controllo di generazione del Codice è in capo al firmatario. In ogni caso, Namirial mantiene una sessione esclusiva delle operazioni che avvengono da parte del soggetto firmatario sulle pagine web del browser aperto sul device dell'utente e ne mantiene le tracce di connessione da associare alla transazione. La firma elettronica sul documento avviene su dispositivi sicuri che in quel momento e con quella sessione, operano mantenendone traccia, con sessione appositamente aperta a quell'utente e su sua richiesta.</p>
<p>4) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma</p>	<p>Essendo i documenti sottoscritti in modalità PAdES 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</p>

	gratuito Adobe Reader della società Adobe.
5) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto	Il <b>Coopservice</b> fornisce sempre il documento completo tramite le proprie interfacce ed il documento completo di firma elettronica 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 ed anche in appositi spazi delle pagine Web, 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. Al termine dell'elaborazione <b>Coopservice</b> produce un nuovo file in formato PDF o XML, contenente le firme elettroniche raccolte.
8) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto	La soluzione adottata da Namirial impiega sistemi sicuri di apposizione della firma su server remoti, che creano la firma criptando l'hash del documento ed inserendo il risultato nel documento stesso. La verifica di collegamento della firma al file potrà avvenire con un qualunque tool di verifica in grado di interpretare le firme PAdES o XAdES o CAdES. Per le firme PDF si può utilizzare ad esempio il programma concesso in uso gratuito Adobe Reader della società Adobe.

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 riportate 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 partendo momento dell'assunzione/stipula del contratto di collaborazione.

L'identificazione del firmatario viene effettuata dagli operatori di Coopservice e proponenti i documenti da sottoporre alla FEA secondo diverse modalità, che prevedono 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 con la relativa informativa del servizio e il modulo di accettazione debitamente sottoscritto. Il tutto sarà conservato per 20 anni.

### **6.1.2 Identificazioni successive**

Le identificazioni successive alla prima sono temporalmente posticipate rispetto all'accettazione del servizio FEA.

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.

## **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 scansione.

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

## **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](http://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 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 da cliente o delegato 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, il cliente 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 Italia 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](https://www.Coopservice.it) e nell'area riservata dedicata ai soci e dipendenti della Coopservice 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](mailto:dpo@coopservice.it), oppure compilando il form pubblicato sul sito web aziendale (sezione privacy <https://www.coopservice.it/contatta-il-dpo>)

## 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:

- ✓ Istruttoria documenti e dati in fase di identificazione ed abilitazione utenti Coopservice sul processo di utilizzo della FEA (firma elettronica avanzata)
- ✓ 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.
- ✓ Pubblicazione URL di firma delle pratiche per gestione della procedura di firma.

**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.

**eSAW** (eSignAnywhere) – Piattaforma della società Namirial a cui viene delegato il processo di firma elettronica delle pratiche mediante FEA ed Audit Trail

**Servizio di Conservazione Namirial** – Piattaforma di Conservazione a Norma da parte di Namirial 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: Accredimento 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 solitamente 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,

Qualora un utente già assunto non sia ancora accredita si provvederà ad effettuare le attività prevista in fase di assunzione in un diverso momento ma seguendo le medesime modalità operative.

## 8.2 Il software di firma

La soluzione di firma utilizzata è eSAW (eSignAnywhere) realizzata da Namirial Spa. L'evento di un documento da sottoscrivere viene segnalato nell'area riservata dell'utente con una notifica su portale Community nella sezione a lui dedicata. L'utente attivando la notifica viene indirizzato ( in modo trasparente) nel portale eSAW che 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 il portale eSAW procederà con l'invio di un OTP, via SMS, al numero di telefono registrato nella fase di accreditamento. Il conseguente inserimento della OTP corretta nel campo di firma permetterà di sottoscrivere con FEA il documento.

## 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 Audit Trail che registra le azioni avvenute e le informazioni fondamentali per associare il documento al firmatario ed evidenziare l'integrità del documento sottoscritto

## 9 Il processo di firma

Il processo di firma predisposto da Coopservice riguarda, in prima emissione, documenti di lavoro dei propri dipendenti/collaboratori (di seguito Utenti) e vedono coinvolti, gradualmente, tutti i documenti da sottoscrivere da parte dell'utente e previsti dall'area HR .

La lista dei documenti che potranno essere sottoscritti digitalmente sarà resa disponibile come informazione sul portale Community.

Premesso che il servizio FEA non è obbligatorio 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.

I documenti da sottoscrivere, previa verifica che l'utente sia accreditato ( in caso contrario si procederà prima all'accreditamento), viene predisposto dai sistemi gestionali con i campi predisposti i campi di firma e eventuali campi compilati e/o a disposizione per la compilazione.

Qualora il documento debba essere firmato da un manager di Coopservice prima di essere sottoposta all'utente, i servizi predisposti da WIIT (MIM) provvederanno a richiedere la firma FEQ del manager prima di procedere con la notifica all'utente.

I servizi di WIIT provvederanno a creare la pratica di firma FEA e il portale di Coopservice scaricherà il link di firma tramite delle API messa a disposizione da Wiit.

Coopservice provvederà quindi a pubblicare il link del documento da firmare nella sezione dedicata all'utente in Community e a notificarne la presenza all'utente.

L'utente attivando il link si vedrà aprire il documento e potrà scorrerlo in tutte le sue parti e selezionare i campi di firma che desidera apporre.

Completata la selezione dei campi da sottoscrivere potrà procedere con la volontà di sottoscrivere selezionando il campo firma. Selezionato il campo firma riceverà, sullo smartphone registrato nelle credenziali di accreditamento, un OTP via SMS,

L'utente dovrà inserire l'OTP ricevuto nel campo indicato e confermare l'inserimento.

Qualora sia confermato l'OPT si applicherà l'indicazione di firma.

Il documento, se previsto, potrà anche essere firmato dal manager applicando una firma qualificata (FEQ). Tale processo di firma viene sempre gestito da servizi Wiit.

A conclusione delle operazioni firma il documento viene archiviato corredato anche dal file di Audit di firma.

Coopservice può scaricare il documento per:

- Caricarlo nel fascicolo del dipendente;
- Posizionarlo in Community nell'area del dipendente.

Il documento viene successivamente inviato al sistema di conservazione digitale a norma attraverso i servizi Wiit

## 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 replicati (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 con livello di sicurezza SHA-256 con RSA Encryptin

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

La soluzione eSAW (eSignAnywhere) è un sistema Namirial. Namirial è una Certification Authority e , fornisce i servizi fiduciari qualificati e gli altri servizi regolati dall'organismo di vigilanza italiano AgID, fornisce anche i servizi e le infrastrutture IT alle principali società del Gruppo ed è certificata secondo i seguenti standard:

- ✓ ISO/IEC 27001:2013
- ✓ ISO/IEC 27017:2015
- ✓ ISO/IEC 27018:2015
- ✓ Regolamento (UE) 910/2014 eIDAS come fornitore di servizi fiduciari qualificati
- ✓ ETSI EN 319 401 per il servizio fiduciario di identificazione elettronica
- ✓ Regolamento (UE) 910/2014 eIDAS voce 24 per la fornitura di servizi fiduciari di archiviazione di documenti informatici
- ✓ Normative AgID per la conservazione a lungo termine dei documenti
- ✓ Normativa AgID per lo SPID (Sistema Pubblico Italiano per l'Identità Digitale)

## 11 Archiviazione e conservazione documenti

Il documento firmato tutti i documenti che compongono il dossier della pratica (esiti di firma, documenti originali generati dal cliente, PDF firmati, Audit Trail che comprendono documenti firmati ed eventuali ricevute di invio e conferme di ricezioni dei documenti) 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 AGIS nel maggio 2021 e in vigore dal 1.12022

Coopservice ha predisposto specifico "Manuale della Conservazione" ed ha individuato in Namirial 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 questo caso, in caso di richiesta di verifica da parte dell'organo giudiziario **Coopservice** provvede, su indicazione della magistratura, a recuperare con le modalità richieste il documento oggetto del contenzioso (chiedendo supporto eventualmente al conservatore) tutte le informazioni conservate e legate alla generazione del documento firmato dall'utente firmatario del documento, oltre alle informazioni di registrazione dell'utente stesso.

Tutto ciò sarà messo a disposizione della magistratura.

L'onere probatorio, in caso di sottoscrizione con FEA, è a carico dell'erogatore del servizio FEA (**Coopservice**), che deve poter dimostrare:

- La firma apposta (certificato FEA) è riferita al firmatario;
- Gli strumenti di firma erano in possesso del firmatario (se ha ceduto il telefono senza modificare le informazioni la responsabilità è del firmatario, se debitamente informato);
- Il documento non ha subito modifiche dopo la sottoscrizione;
- La registrazione deve poter dimostrare che i dati sono stati resi dal firmatario;
- L'identificazione per inserire la firma è stata eseguita in modo certo.

Lo strumento che può rivelarsi estremamente utile per aiutare il perito nell'analisi del documento firmato, è sicuramente il documento ispettivo prodotto in automatico la soluzione (Audit Trail) di Namirial che riporta tutto quanto avvenuto dal momento della presa in carico del documento da sottoscrivere alla sua consegna per la conservazione. Il documento riporta azioni e informazioni (compreso data ora, numero di telefono, otp, etc) al fine di poter verificare la connessione con il firmatario e l'integrità del documento.