



Manuale Operativo del Certificatore Accreditato In.Te.S.A. S.p.A. per le procedure di firma remota nell'ambito dei servizi del Banco BPM

Codice documento: MO_BP

Data emissione: 01/06/2017

Ver.04

VERSIONI

Versione n°: 04		Data Revisione:	01/06/2017
Descrizione modifiche:	1. Variazione dati societari e logo		
	2. Aggiornamento definizioni e riferimenti normativi Inserimento processo par.G.2.		
Motivazioni:	3. Aggiornamenti normativi: Regolamento (UE) 910/2014 (eIDAS), D.Lgs.179/2016		
	4. Variazioni organizzative Certificatore Variazioni operative		

Versione n°: 03		Data Revisione:	03/04/2015
Descrizione modifiche:	Estensione della firma digitale remota ai prodotti telematici per le aziende		
Motivazioni:	Aggiornamento		

Versione n°: 02		Data Revisione:	13/01/2015
Descrizione modifiche:	Aggiornamento riferimenti al DPCM 22 Febbraio 2013		
	Aggiornamento Limitazione d'uso		
Motivazioni:	Aggiornamento		

Versione n°: 01		Data Revisione:	20/09/2013
Descrizione modifiche:	nessuna		
Motivazioni:	primo rilascio		

Sommario

A. Introduzione	5
A.1. Proprietà intellettuale.....	5
A.2. Validità.....	6
A.3. Riferimenti di legge	6
A.4. Definizioni e acronimi.....	7
B. Generalità	9
B.1. Dati identificativi della versione del Manuale Operativo.....	9
B.2. Dati identificativi del Certificatore.....	10
B.3. Responsabilità del Manuale Operativo	11
B.4. Entità coinvolte nei processi.....	11
B.4.1. Certification Authority (Certificatore Accreditato)	11
B.4.2. Registration Authority (Ufficio RA)	11
C. Obblighi.....	13
C.1. Obblighi del Certificatore Accreditato.....	13
C.2. Obblighi del Titolare	15
C.3. Obblighi degli utilizzatori dei certificati	15
C.4. Obblighi del Terzo Interessato	16
C.5. Obblighi delle Registration Authority esterne.....	16
D. Responsabilità e limitazioni agli indennizzi	18
D.1. Responsabilità del Certificatore – Limitazione agli indennizzi	18
D.2. Assicurazione.....	18
E. Tariffe.....	19
F. Modalità di identificazione e registrazione degli utenti.....	20
F.1. Identificazione degli utenti.....	20
F.1.1. Limiti d'uso	21
G. Modalità operative per la sottoscrizione di documenti.....	21
G.1. Processo di Firma	22
G.2. Processo di Firma con certificato "one-shot"	23
G.3. Modalità operative per la verifica della firma.....	23
H. Generazione delle chiavi di Certificazione, di Validazione Temporale e di sottoscrizione	24
H.1. Generazione delle chiavi di certificazione	24
H.2. Generazione delle chiavi del sistema di validazione temporale	24
H.3. Generazione delle chiavi di sottoscrizione	24

I. Modalità di emissione dei certificati	26
I.1. Procedura di emissione dei Certificati di certificazione	26
I.2. Procedura di emissione dei Certificati di sottoscrizione.....	26
I.3. Informazioni contenute nei certificati.....	26
I.4. Codice di Emergenza.....	27
J. Modalità di revoca e sospensione dei certificati	28
J.1. Revoca dei certificati	28
J.1.1. Revoca su richiesta del Titolare	28
J.1.2. Revoca su richiesta del Terzo Interessato	28
J.1.3. Revoca su iniziativa del Certificatore	29
J.1.4. Revoca dei certificati relativi a chiavi di certificazione.....	29
J.2. Sospensione dei certificati	29
J.2.1. Sospensione su richiesta del Titolare	30
J.2.2. Sospensione su richiesta del Terzo Interessato	30
J.2.3. Sospensione su iniziativa del Certificatore	30
K. Modalità di sostituzione delle chiavi.....	31
K.1. Sostituzione dei certificati qualificati e delle chiavi del Titolare	31
K.2. Sostituzione delle chiavi del Certificatore	31
K.2.1. Sostituzione in emergenza delle chiavi del sistema di generazione dei certificati.....	31
K.2.2. Sostituzione pianificata delle chiavi di certificazione	31
K.2.3. Sostituzione in emergenza delle chiavi del sistema di validazione temporale.....	31
K.2.4. Sostituzione pianificata delle chiavi del sistema di validazione temporale	31
K.3. Chiavi di marcatura temporale	32
L. Registro dei certificati	33
L.1. Modalità di gestione del Registro dei certificati	33
L.2. Accesso logico al Registro dei certificati.....	33
L.3. Accesso fisico ai locali dei sistemi preposti al registro dei certificati.....	34
M. Modalità di protezione dei dati personali	35
N. Procedura di gestione della copie di sicurezza.....	36
O. Procedura di gestione degli eventi catastrofici.....	37
P. Modalità per l'apposizione e la definizione del riferimento temporale	38
P.1. Modalità di richiesta e verifica marche temporali.....	39

A. Introduzione

A.1. Proprietà intellettuale

Questo documento è il Manuale Operativo per la procedura di Firma Digitale Remota nell'ambito dei servizi forniti da *Banco BPM S.p.A.*, - Sede Legale: P.zza F. Meda, 4 - 20121 - MILANO - Tel. 02/77001- Sede Amm.va: P.zza Nogara, 2 - 37121 - VERONA - Tel. 045/8675111 - Web: www.bancobpmspa.it. Capitale Sociale al 1/1/2017: euro 7.100.000.000 interamente versato - ABI 05034 - Codice Fiscale, P. IVA e n° Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 09722490969. Iscritto all'Albo delle Banche della Banca d'Italia ed all'Albo dei Gruppi Bancari - Capogruppo del Gruppo Bancario Banco BPM - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia.

Il Manuale Operativo descrive le procedure e relative regole utilizzate dal Certificatore Accreditato In.Te.SA. S.p.A. (di seguito "Certificatore" o "INTESA") per l'emissione dei Certificati Qualificati, la generazione e la verifica della firma elettronica qualificata al cliente del Banco BPM (di seguito "Banca") nell'ambito dei servizi dalla stessa offerti.

Il contenuto di questo Manuale Operativo è conforme a quanto stabilito dalle regole tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 Febbraio 2013 (di seguito "Decreto") e dal Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il "Codice dell'Amministrazione Digitale" come successivamente modificato e integrato (di seguito "CAD") e in particolare:

- il capo II, Sez. II che disciplina le firme elettroniche e i certificatori,
- il capo VII, che prevede le modalità con le quali vengono dettate le regole tecniche previste dal Codice.

Le attività descritte sono svolte in conformità con il Regolamento (UE) 910/2014 (eIDAS).

Per quanto non espressamente previsto nel presente Manuale Operativo si fa riferimento alle norme tempo per tempo vigenti.

In questo contesto i Titolari di un Certificato Qualificato sono solo i soggetti identificati dallo stesso Banco BPM che, in virtù di specifico accordo con il Certificatore, è autorizzato a svolgere la funzione di Registration Authority.

Il processo prevede che il Titolare possa avviare la procedura di Firma Remota di documenti e/o contratti relativi a prodotti e servizi offerti dalla Banca.

A.2. Validità

Quanto descritto in questo documento si applica al Certificatore, cioè alle sue infrastrutture logistiche e tecniche e al suo personale, ai Titolari dei certificati da esso emessi e a quanti utilizzino tali certificati per verificare l'autenticità e l'integrità dei documenti cui sia apposta una firma elettronica qualificata relativa ad essi, anche avvalendosi delle marche temporali emesse da INTESA.

L'uso delle chiavi e dei relativi certificati emessi è regolato da quanto disposto dall'Art.5 del Decreto, al comma 4:

Ai fini del presente decreto, le chiavi di creazione e verifica della firma e i correlati servizi, si distinguono secondo le seguenti tipologie:

- a) chiavi di sottoscrizione, destinate alla generazione e verifica delle firme apposte o associate ai documenti;
- b) chiavi di certificazione, destinate alla generazione e verifica delle firme apposte ai certificati qualificati, alle informazioni sullo stato di validità del certificato ovvero alla sottoscrizione dei certificati relativi a chiavi di marcatura temporale;
- c) chiavi di marcatura temporale, destinate alla generazione e verifica delle marche temporali.

A.3. Riferimenti di legge

Testo Unico - DPR 445/00 e successive modificazioni e integrazioni	Decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445. "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa". Nel seguito indicato anche solo come TU.
DLGS 196/03 e successive modificazioni e integrazioni	Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Nel seguito indicato anche solo come DLGS196/03
CAD - DLGS 82/05 e successive modificazioni e integrazioni	Decreto Legislativo 7 Marzo 2005, n. 82. "Codice dell'amministrazione Digitale". Nel seguito indicato anche solo come CAD.
DELIBERAZIONE CNIPA n. 45 e successive modificazioni e integrazioni	Deliberazione CNIPA 21 Maggio 2009, n. 45. "Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico". Nel seguito indicato anche solo come DELIBERAZIONE
DPCM 22/02/2013 Nuove Regole Tecniche e successive modificazioni e integrazioni	Decreto Del Presidente Del Consiglio Dei Ministri 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 lettera b), 35 comma 2, 36 comma 2, e 71" (del CAD, ndr). Nel seguito indicato anche solo come DPCM
DPCM 19/07/2012 e successive	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 luglio 2012 "Definizione dei termini di validità delle autocertificazioni circa la rispondenza dei

modificazioni e integrazioni	<i>dispositivi automatici di firma ai requisiti di sicurezza di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 ottobre 2003, e dei termini per la sostituzione dei dispositivi automatici di firma" ..</i>
Regolamento (UE) N. 910/2014 (eIDAS) e successive modificazioni e integrazioni	Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE. Nel seguito indicato anche solo come eIDAS

A.4. Definizioni e acronimi

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale (già CNIPA e DigitPA): www.agid.gov.it . Nel seguito anche solo Agenzia.
Certificato Qualificato	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. E' rilasciato da un Certificatore Accreditato
TSP	Trust service provider - Prestatore di servizi fiduciari (già <i>Certificatore</i>) Persona fisica o giuridica che presta uno o più servizi fiduciari.
Certificatore Accreditato	TSP presente nell'elenco pubblico dei Certificatori Accreditati tenuto da AgID. (nelle more del Regolamento (UE) n. 910/2014).
CP	Certificate Policy - Un insieme di norme, contraddistinto da un codice, che indica l'applicabilità di un certificato ad una particolare comunità e/o a una classe di applicazioni aventi comuni esigenze di sicurezza.
CPS	Certification Practice Statement - Una dichiarazione delle prassi seguite da un Certificatore / TSP nell'emettere e gestire certificati.
CRL	Certificate Revocation List - Un elenco firmato che riporta un insieme di certificati non più considerati validi dal Certificatore / TSP che li ha emessi.
Doc. Informatico	Documento Informatico: documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Doc. Analogico	Documento analogico: rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
FEA	Firma elettronica Avanzata - ex art. 26 Reg. UE 910/2014 (eIDAS), la FEA soddisfa i segg. requisiti: a) è connessa unicamente al firmatario; b) è idonea a identificare il firmatario; c) è creata 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; d) è collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.
Firma Elettronica Qualificata	Firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche.
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 (CAD, art. 1, comma1, lett. s)
Firma remota	Particolare procedura di firma qualificata o di firma digitale che consente di garantire il controllo esclusivo del dispositivo di firma.
Firma automatica	Particolare procedura informatica di firma elettronica qualificata o di firma digitale eseguita previa autorizzazione del sottoscrittore che mantiene il controllo esclusivo delle proprie chiavi di firma, in assenza di presidio puntuale e continuo da parte di questo.
HSM	Hardware Security Module - Insieme di hardware e software che realizza dispositivi sicuri per la generazione delle firme in grado di gestire in modo sicuro una o più coppie di chiavi crittografiche.

OID	Object Identifier - Sequenza di numeri, registrata secondo la procedura definita dallo standard ISO/IEC 6523, che identifica un determinato oggetto all'interno di una gerarchia.
PKI	Public Key Infrastructure - Insieme di hardware, software, persone, norme e procedure necessarie per creare, gestire, conservare, distribuire e revocare i PKC basati su crittografia a chiave pubblica.
CA	Certification Authority: Entità della PKI che rilascia i certificati.
RA Registration Authority	Autorità di Registrazione che su incarico del TSP esegue le registrazioni e le verifiche delle identità dei titolari dei certificati qualificati necessarie al TSP. In ogni caso la responsabilità delle operazioni di registrazione, identificazione e validazione è del TSP (INTESA).
Validazione temporale	Informazione elettronica contenente la data e l'ora che viene associata ad un documento informatico, al fine di provare che quest'ultimo esisteva in quel momento.
Titolare	Persona fisica cui è attribuita la firma elettronica e che ha accesso ai dispositivi per la creazione della firma elettronica. Soggetto intestatario del certificato.
TSA	Time Stamping Authority - Autorità che rilascia marche temporali.

B. Generalità

Il presente documento ha come obiettivo la descrizione, in termini generali, delle procedure e delle relative regole utilizzate dal certificatore accreditato INTESA per l'emissione di certificati qualificati.

Tale impianto di regole e procedure scaturisce dall'ottemperanza alle attuali normative in merito la cui osservanza permette ad INTESA di essere inserita nell'elenco dei certificatori accreditati.

Pertanto, in funzione delle normative menzionate, vengono coinvolte più entità che saranno meglio identificate nel proseguo del documento.

B.1. Dati identificativi della versione del Manuale Operativo

Il presente documento costituisce la versione n.04 del *Manuale Operativo del Certificatore Accreditato In.Te.S.A. S.p.A. per le procedure di firma remota nell'ambito dei servizi del Banco BPM*, rilasciato il 01/06/2017, in conformità con l'Art.40 del Decreto.

L'object identifier di questo documento è 1.3.76.21.1.3.1.180.

Il presente Manuale Operativo è pubblicato e consultabile per via telematica anche presso l'indirizzo Internet:

http://e-trustcom.intesa.it/ca_pubblica/mo_BP.pdf

La pubblicazione di versioni aggiornate del presente Manuale Operativo potrà avvenire sul sito sopra indicato solo successivamente al loro inoltro all'Agenzia per l'Italia Digitale.

Lo stesso manuale operativo viene pubblicato e aggiornato in simultanea anche sul sito della Banca.

B.2. Dati identificativi del Certificatore

Il Certificatore, ai sensi dell'art.29 del CAD, è la società INTESA S.p.A., di cui di seguito sono riportati i dati identificativi.

Denominazione sociale	In.Te.S.A. S.p.A.
Indirizzo della sede legale	Strada Pianezza, 289 10151 Torino
Legale Rappresentante	Amministratore Delegato
Registro delle Imprese di Torino	N. Iscrizione 1692/87
N. di Partita I.V.A.	05262890014
N. di telefono (centralino)	+39.011.19216.111
Sito Internet	www.intesa.it
N. di fax	+39.011.19216.375
Indirizzo di posta elettronica	marketing@intesa.it
Indirizzo (URL) registro dei certificati	ldap://x500.e-trustcom.intesa.it
ISO Object Identifier (OID)	1.3.76.21.1

Il personale responsabile delle attività di certificazione, in conformità con l'Art.38 del Decreto, è articolato nelle figure seguenti:

- a) Responsabile della sicurezza.
- b) Responsabile del servizio di certificazione e validazione temporale.
- c) Responsabile della conduzione tecnica dei sistemi.
- d) Responsabile dei servizi tecnici e logistici.
- e) Responsabile delle verifiche e delle ispezioni (auditing).

Le figure sopra elencate sono tutte appartenenti all'organizzazione del Certificatore INTESA.

B.3. Responsabilità del Manuale Operativo

La responsabilità del presente Manuale Operativo, ai sensi dell'Art.40 comma 3 lett. c) del Decreto, è della Certification Authority INTESA, che ne cura la stesura, la pubblicazione, l'aggiornamento e ogni eventuale revisione, in accordo e in collaborazione con la Banca.

Allo scopo di raccogliere eventuali osservazioni e richieste di chiarimenti, INTESA ha predisposto i seguenti strumenti:

un recapito di posta elettronica: e-trustcom@intesa.it
un recapito telefonico: +39 011.192.16.111
un recapito fax: +39 011.192.16 375
un servizio di HelpDesk per le chiamate dall'Italia 800.80.50.93
per le chiamate dall'estero +39
02.871.193.396

B.4. Entità coinvolte nei processi

All'interno della struttura del certificatore vengono identificate delle entità che prendono parte ai processi relativi all'emissione dei certificati.

Tali attori operano in ottemperanza alle regole e ai processi posti in opera dal Certificatore espletando, per la parte di loro competenza, le attività a loro attribuite.

B.4.1. Certification Authority (Certificatore Accreditato)

INTESA, operando in ottemperanza con quanto previsto dal Decreto e dal CAD, espleta le attività di Certificatore Accreditato. Tali attività prevedono l'emissione, la pubblicazione, la revoca e la sospensione di Certificati Qualificati per la firma digitale remota.

I dati identificativi del certificatore accreditato INTESA sono riportati al precedente paragrafo B.2.

B.4.2. Registration Authority (Ufficio RA)

Per la particolare tipologia di servizio offerto (Firma Remota nell'ambito delle applicazioni della Banca descritte in questo Manuale Operativo) il Certificatore ha rilasciato mandato a svolgere le funzioni di Registration Authority al Banco BPM. In particolare, la Banca svolge le seguenti attività:

- Identificazione del Titolare.

- Registrazione del Titolare.

La Banca, nello svolgimento della sua funzione di Registration Authority, deve vigilare affinché l'attività di riconoscimento si svolga nel rispetto della normativa vigente.

C. Obblighi

C.1. Obblighi del Certificatore Accreditato

Nello svolgimento della sua attività il Certificatore Accreditato opera in conformità con quanto disposto dal:

- Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n.82 e successive modifiche.
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 22 Febbraio 2013.
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196, e successive modificazioni, recante codice in materia di protezione dei dati personali.

In particolare il Certificatore Accreditato:

- adotta tutte le misure organizzative e tecniche idonee ad evitare danno ad altri;
- si attiene alle regole tecniche specificate nel Decreto;
- garantisce che il proprio Sistema qualità sia conforme alle norme ISO 9001;
- assicura che il dispositivo sicuro per la generazione delle firme (HSM) abbia le caratteristiche e i requisiti di sicurezza previsti dall'Art.35 del CAD e all'Art.11 del Decreto;
- rilascia e rende pubblico il certificato qualificato, se non diversamente specificato dal Titolare, secondo quanto stabilito all'Art.32 del CAD;
- informa i richiedenti, in modo compiuto e chiaro, sulla procedura di certificazione, sui necessari requisiti tecnici per accedervi, sulle caratteristiche e sulle limitazioni d'uso delle firme emesse sulla base del servizio di certificazione;
- si attiene alle misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali (D.lgs. 196 30/06/2003);
- non si rende depositario di dati per la creazione della firma del Titolare;
- procede alla pubblicazione della revoca e della sospensione del certificato elettronico in caso di richiesta da parte del Titolare o del terzo interessato;
- assicura la precisa determinazione della data e dell'ora di rilascio, di revoca e di sospensione dei certificati elettronici;
- tiene registrazione, anche elettronica, di tutte le informazioni relative al certificato qualificato per 20 (venti) anni in particolare al fine di fornire prova della certificazione in eventuali procedimenti giudiziari;

- assicura che il codice identificativo assegnato a ciascun Titolare sia univoco nell'ambito dei propri utenti;
- predispone su mezzi di comunicazione durevoli tutte le informazioni utili ai soggetti che richiedono il servizio di certificazione. Tra questi citiamo: gli esatti termini e condizioni relative all'uso del certificato, compresa ogni limitazione dell'uso, l'esistenza di un sistema di accreditamento facoltativo e le procedure di reclamo e di risoluzione delle controversie. Dette informazioni, che possono essere trasmesse elettronicamente, devono essere scritte in linguaggio chiaro ed essere fornite prima dell'accordo tra il richiedente il servizio e il Certificatore;
- utilizza sistemi affidabili per la gestione del registro dei certificati con modalità tali da garantire che soltanto le persone autorizzate possano effettuare inserimenti e modifiche, che l'autenticità delle informazioni sia verificabile, che i certificati siano accessibili alla consultazione del pubblico soltanto nei casi consentiti dal Titolare del certificato e che l'operatore possa rendersi conto di qualsiasi evento che comprometta i requisiti di sicurezza;
- registra l'emissione dei certificati qualificati nel giornale di controllo con la specificazione della data e dell'ora della generazione.

Secondo quanto stabilito dall'Art.14 del Decreto, il Certificatore fornisce ovvero indica almeno un sistema che consenta di effettuare la verifica delle firme digitali.

Inoltre, il Certificatore:

- genera un certificato qualificato, per ciascuna delle chiavi di firma elettronica avanzata utilizzate dall'Agenzia per l'Italia Digitale per la sottoscrizione dell'elenco pubblico dei certificatori, e lo pubblica nel proprio registro dei certificati (Art.42 del Decreto);
- garantisce l'interoperabilità del prodotto di verifica, di cui all'art.10 del Decreto, ai documenti informatici sottoscritti con firma digitale emessa dalla struttura di certificazione della Rete unitaria della pubblica amministrazione e successive modifiche tecniche e organizzative;
- mantiene copia della lista, sottoscritta dall'Agenzia per l'Italia Digitale, dei certificati relativi alle chiavi di certificazione (di cui all'Art.43 del Decreto), e la rende accessibile per via telematica (Art.42, comma 3 del Decreto).

C.2. Obblighi del Titolare

Il Titolare richiedente un certificato digitale per i servizi descritti nel presente Manuale Operativo è un cliente della Banca che opera da Registration Authority.

In quanto tale, il Titolare potrà ricevere uno o più certificati qualificati per la Firma Digitale Remota per sottoscrivere contratti e documenti relativi a prodotti e /o servizi offerti dalla Banca.

Il Titolare è tenuto a conservare le informazioni necessarie all'utilizzo della chiave privata di firma in modo adeguato e ad adottare tutte le misure organizzative e tecniche idonee ad evitare danno ad altri (CAD, art.32, comma 1).

Il Titolare della chiave deve inoltre:

- fornire tutte le informazioni richieste dal Certificatore, garantendone l'attendibilità sotto la propria responsabilità;
- inoltrare la richiesta di certificazione secondo le modalità indicate in questo Manuale Operativo;
- comunicare al Certificatore, tramite la Banca, eventuali variazioni alle informazioni fornite all'atto della registrazione: dati anagrafici, residenza, recapiti telefonici, indirizzo di posta elettronica, ecc.;
- conservare con la massima cura e diligenza le informazioni di abilitazione all'uso della chiave privata;
- dare immediata comunicazione alla Banca, in caso di perdita o furto dei codici utilizzati per accedere alle proprie chiavi di firma, la Banca provvederà all'immediato blocco degli stessi e dei canali di accesso ai servizi di firma digitale;
- inoltrare eventuali richieste di revoca e di sospensione del certificato digitale secondo quanto indicato nel presente Manuale Operativo.

C.3. Obblighi degli utilizzatori dei certificati

Coloro che si avvalgono di un Certificato Qualificato per verificare la validità di un documento firmato digitalmente, sono tenuti a:

- verificare la validità del certificato contenente la chiave pubblica del Titolare firmatario del messaggio, secondo quanto indicato allo standard ISO 9594-8, e il momento della sua emissione;
- verificare l'assenza del certificato dalle Liste di Revoca (CRL) e Sospensione (CSL) dei certificati e il momento della sua emissione;
- verificare la validità del percorso di certificazione, basato sull'elenco pubblico dei certificatori e su eventuali certificati derivanti da

accordi di mutua certificazione tra il proprio Certificatore e quelli altrui;

- verificare l'esistenza di eventuali limitazioni all'uso del certificato utilizzato dal Titolare, in base a quanto indicato nel Manuale Operativo del Certificatore che ha emesso il certificato di colui che ha sottoscritto il documento informatico.

C.4. Obblighi del Terzo Interessato

Il Terzo Interessato nei servizi descritti dal presente Manuale Operativo è la Banca.

Pertanto la Banca deve verificare che il cliente sia in possesso di tutti i requisiti necessari e autorizza il cliente stesso a richiedere il rilascio del Certificato Qualificato per la Firma Digitale Remota.

La Banca nella sua veste di Terzo Interessato svolge un'attività di supporto al Titolare; in particolare sarà la Banca ad indicare al Certificatore:

- eventuali ulteriori limitazioni d'uso del Certificato Qualificato per la Firma Digitale oltre a quelle previste al paragrafo F.1.1;

C.5. Obblighi delle Registration Authority esterne

Il Certificatore, per esigenze connesse alla fornitura del servizio, si avvale su tutto il territorio nazionale di ulteriori soggetti (nel seguito denominati RA esterne) per svolgere una parte delle attività proprie dell'Ufficio di registrazione. In particolare le RA esterne espletano le seguenti funzioni:

- identificazione certa del Titolare del certificato;
- registrazione del Titolare;
- consegna al Titolare dei codici che gli permettano di accedere alla propria chiave di firma nel rispetto degli Art.8 e 10 comma 2 del Decreto.

Il Certificatore ha rilasciato mandato a svolgere la funzione di Registration Authority al Banco BPM mediante la stipula di un Contratto di Mandato sottoscritto da entrambe le parti.

In tale contratto sono esplicitati gli obblighi cui si deve attenere la Banca cui INTESA assegna l'incarico di RA e sui quali il Certificatore ha l'obbligo di vigilare; in particolare si richiede di:

- vigilare affinché l'attività di riconoscimento posta in essere si svolga nel rispetto della normativa vigente (CAD e successive modificazioni,

Decreto e normativa in materia di Antiriciclaggio);

- utilizzare e trattare i dati personali acquisiti in fase di riconoscimento in accordo con il Dlgs. 196/03;
- rendere disponibile per il Certificatore il materiale raccolto nella fase di identificazione e l'autorizzazione all'uso dei dati personali.

Il personale della Banca, in ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa in materia di Antiriciclaggio e dalle normative interne alla Banca stessa, ovvero in conformità ad analoghe procedure adottate secondo la normativa antiriciclaggio vigente al tempo in cui è stata effettuata l'identificazione (anche se in epoca anteriore al presente Manuale), svolge tutte le operazioni necessarie all'identificazione e registrazione del Richiedente.

Il servizio di identificazione potrà essere gestito come segue :

- tramite il personale di filiale della Banca, il Titolare al momento dell'apertura di un rapporto verrà identificato e registrato grazie ai documenti d'identità forniti, in ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa in materia di Antiriciclaggio e dalle normative interne alla Banca stessa. Eseguite queste operazioni il Cliente potrà richiedere l'emissione di un certificato di firma qualificata.
- attraverso procedura di riconoscimento a distanza tramite altro intermediario qualora il Titolare fosse diventato cliente della Banca con modalità online.

La documentazione relativa alle attività di cui sopra e necessaria all'emissione del Certificato Qualificato viene conservata dalla Banca, secondo gli obblighi di legge, per 20 (venti) anni

D. Responsabilità e limitazioni agli indennizzi

D.1. Responsabilità del Certificatore – Limitazione agli indennizzi

Conformemente a quanto previsto dal CAD, dal Decreto e dal D.lgs. 196/03, INTESA è responsabile, verso i Titolari per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento delle attività previste dal Decreto, dal D.lgs. 196/03 e dal CAD e successive modificazioni e integrazioni (vedi Capitolo C, paragrafo C.1, "Obblighi del Certificatore Accreditato").

INTESA, fatto salvo i casi di negligenza, dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti da un uso dei certificati diverso da quanto disposto dall'Art.5 del Decreto, e in particolare dal mancato rispetto da parte del Titolare e dal Terzo Interessato di quanto indicato nel presente Manuale Operativo e/o dalla mancata osservanza da parte degli stessi della normativa vigente.

Parimenti, INTESA non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze dovute a cause ad essa non imputabili, quali, a solo titolo esemplificativo: calamità naturali, disservizi e/o disfunzioni tecniche e logistiche al di fuori del proprio controllo, interventi dell'Autorità, rivolte o atti di guerra che colpiscano anche o solo i soggetti delle cui attività INTESA si avvale per la prestazione dei propri servizi di certificazione.

Il Certificatore non sarà responsabile per i danni derivanti da un utilizzo non conforme del Certificato Qualificato per la Firma digitale Remota in relazione alla limitazione d'uso come specificata al paragrafo F.1.1.

D.2. Assicurazione

In base a quanto previsto dall'Art.15, comma 1, lettera i) del Decreto, il Certificatore ha stipulato un contratto assicurativo per la copertura dei rischi dell'attività e degli eventuali danni causati a terzi, derivanti dall'erogazione del servizio di certificazione. il cui contenuto è in linea con quanto necessario per svolgere l'attività professionale di cui trattasi.

Di tale contratto è stata inviata all'Agenzia per l'Italia Digitale apposita copia.

La copertura Assicurativa prevede i seguenti massimali:

- 250.000,00 (duecentocinquantamila) euro per singolo sinistro
- 1.500.000,00 (unmilione cinquecentomila) euro per annualità.

E. Tariffe

Il Servizio viene fornito dal Banco BPM ai propri Clienti senza oneri e non è pertanto soggetto a tariffazione.

F. Modalità di identificazione e registrazione degli utenti

F.1. Identificazione degli utenti

Il Certificatore deve verificare con certezza l'identità del richiedente alla prima richiesta di emissione di certificato qualificato.

Questa operazione viene demandata alla Banca che in ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa in materia di Antiriciclaggio identificherà e registrerà il Titolare.

Per i successivi rinnovi, se effettuati prima che il certificato qualificato già rilasciato non sia scaduto, tale attività non dovrà essere ripetuta: sarà cura del Titolare comunicare al Certificatore attraverso la Banca solo gli eventuali cambiamenti relativi ai propri dati di registrazione.

Fra i dati di registrazione necessari all'avviamento del servizio ricordiamo:

- Nome e Cognome;
- Data di nascita;
- Comune o stato estero di nascita;
- Codice fiscale;
- Indirizzo di residenza;
- Domicilio presso il quale saranno inviate le comunicazioni cartacee;
- Numero di telefono cellulare;
- Indirizzo di posta elettronica;
- Tipo e numero del documento d'identità esibito;
- Autorità che ha rilasciato il documento e data e luogo del rilascio.

Per l'accesso ai servizi offerti dal Banco BPM, la stessa consegna ai propri clienti un Codice Utente e un Personal Identification Number (PIN), ovvero una Password, tramite i quali sarà possibile accedere all'area riservata della Banca al fine di garantire un accesso sicuro ai servizi dispositivi e al servizio di firma remota fornito dalla Banca stessa.

Il PIN/Password fornito inizialmente potrà essere successivamente modificato/aggiornato dal Titolare usufruendo dei servizi resi disponibili dalla Banca.

Inoltre, il Titolare, nell'ambito dei servizi offerti dalla Banca, potrà utilizzare dei codici numerici (One Time Password, di seguito OTP):

- generati da dispositivi token, resi disponibili dalla Banca, in grado di generare OTP;

- trasmessi tramite SMS dalla Banca sul cellulare predefinito del Titolare, utilizzabili una sola volta.

Sul cellulare predefinito dal Titolare la Banca potrà inviare degli specifici SMS che possano avvisarlo relativamente alle operazioni eseguite attraverso l'impiego del certificato digitale (firma di un documento, ma anche emissione, revoca o rinnovo del certificato digitale stesso).

Per le successive operazioni (dopo il rilascio del certificato qualificato) di firma l'utilizzo congiunto degli strumenti di autenticazione precedentemente definiti (PIN/Password e OTP) è richiesto dalla normativa vigente.

Solo attraverso l'uso congiunto di PIN/Password e OTP sarà possibile sottoscrivere digitalmente, nell'ambito dei servizi internet offerti dalla Banca, documenti e contratti relativi a prodotti o servizi offerti dal Banco BPM.

Il cliente, identificato dalla Banca in ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa in materia di Antiriciclaggio e dalle normative interne alla Banca stessa, potrà attivare la procedura di generazione del Certificato Qualificato per la Firma Digitale all'interno dell'area riservata.

Una volta entrato in questa sezione dovrà, dopo aver preso visione del Manuale Operativo, inserire il PIN/Password.

In pochi secondi riceverà il certificato qualificato, la ricezione sul cellulare di uno specifico SMS gli confermerà l'avvenuta operazione.

Durante questa fase verrà anche generato l'identificativo univoco del Titolare presso il Certificatore.

F.1.1. Limiti d'uso

Nel Certificato Qualificato per la Firma Digitale, emesso nell'ambito dei servizi descritti nel presente Manuale e offerti dalla Banca, è inserita il seguente limite d'uso:

“Questo certificato e' utilizzabile esclusivamente per la sottoscrizione di documenti, atti e/o contratti relativi a prodotti e servizi prestati o distribuiti da societa' del Gruppo BANCO BPM

This certificate may be used only to sign documents, deeds and/or contracts concerning products and services placed or performed by the companies of the Group BANCO BPM”

G. Modalità operative per la sottoscrizione di documenti

Il Certificatore, attraverso i servizi della Banca, rende disponibile ai Titolari un'applicazione di firma conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente.

La particolare tipologia del servizio non richiede che tale applicazione di firma sia installata sul proprio personal computer: la funzionalità di firma sarà resa disponibile accedendo ai servizi offerti dalla Banca attraverso l'area Riservata. Le firme elettroniche qualificate ottenibili attraverso queste procedure saranno conformi a quanto previsto dal Decreto all'Art.4 comma 2 relativamente agli algoritmi utilizzati.

I documenti sottoscritti con tale applicazione di firma, come richiesto dall'Art.4 comma 3 dello stesso Decreto, non conterranno macro istruzioni o codici eseguibili tali ad attivare funzionalità che possano, all'insaputa del sottoscrittore, modificare atti, fatti e dati nei documenti stessi rappresentati.

Inoltre tali documenti saranno sempre disponibili, per il sottoscrittore, all'interno di specifica sezione dell'area Riservata.

G.1. Processo di Firma

Dopo aver richiesto il proprio Certificato digitale il Titolare potrà poi procedere alla firma di un documento secondo le modalità di seguito descritte.

1. Il Titolare del Certificato Qualificato per la Firma Digitale, accedendo all'area Riservata della Banca, richiede la sottoscrizione digitale di documenti e contratti relativi a prodotti o servizi offerti dalla Banca stessa.
2. Il Titolare prende visione del documento da firmare digitalmente e di eventuale ulteriore documentazione informativa
3. Il Titolare avvia il processo di firma accettando la sottoscrizione del contratto mediante l'inserimento del PIN/Password e dell'OTP.
4. La ricezione, su di un cellulare precedentemente registrato per ricevere le comunicazioni dalla Banca, di un opportuno SMS confermerà l'avvenuta sottoscrizione.
5. Qualora i documenti da firmare fossero più di uno, con PDF separati, il Titolare per ogni documento può reiterare i passi dal 2 al 4.

G.2. Processo di Firma con certificato “one-shot”

Il Certificatore offre un servizio Firma Digitale, generata su HSM e conforme alla normativa vigente, mediante l'utilizzo di un certificato “one-shot”, cioè una particolare tipologia di certificato per la quale è prevista una validità temporale limitata all'apposizione della prima firma.

Essa è generata su di un HSM custodito e gestito sotto la responsabilità del Certificatore accreditato.

Al termine della firma, le chiavi di sottoscrizione sono cancellate dall'HSM, rendendo così inutilizzabile il certificato per ulteriori sottoscrizioni.

Il Titolare attiva la procedura di firma mediante i sistemi di autenticazione previsti.

Per la firma remota con certificato one-shot, sul medesimo è previsto il seguente limite d'uso (Art. 5, comma 2, DPCM 22/02/2013):

“Questo certificato e' valido solo per firma elettronica qualificata automatica di documenti, atti e/o contratti relativi a prodotti e servizi prestati o distribuiti da societa' del Gruppo BANCO BPM”

“This certificate is valid only for qualified automatic electronic signatures on documents, deeds and contracts related to products/services provided/distributed by the companies of the BANCO BPM Group”.

Conformemente alla normativa, viene inserita anche la marca temporale generata dal servizio di validazione temporale, descritto alla sezione P. Modalità per l'apposizione e la definizione del riferimento temporale.

G.3. Modalità operative per la verifica della firma

I documenti che verranno sottoscritti con le modalità descritte in precedenza saranno esclusivamente in formato PDF (come previsto dall'Art.21 comma 8 e 15 della Deliberazione CNIPA n. 45) e pertanto potranno essere verificati utilizzando il software Acrobat Reader DC scaricabile gratuitamente dal sito www.adobe.com.

H. Generazione delle chiavi di Certificazione, di Validazione Temporale e di sottoscrizione

H.1. Generazione delle chiavi di certificazione

La generazione delle chiavi all'interno dei dispositivi di firma avviene in presenza del Responsabile di Certificazione, come previsto dal Decreto all'Art.7 ed è preceduta dall'inizializzazione dei dispositivi di firma per il sistema di generazione dei certificati con i quali si firmano i certificati dei Titolari e quelli del sistema di validazione temporale.

Il tutto avviene in modalità dual control ad evitare operazioni illecite.

Le operazioni successive alla generazione delle coppie di chiavi del Certificatore sono possibili solamente attraverso particolari dispositivi di autorizzazione (token usb): l'accesso privilegiato agli HSM è possibile solamente attraverso la chiave contenuta in tali dispositivi di autorizzazione di cui sopra.

Per maggior sicurezza, tali chiavi sono divise su più dispositivi, secondo una logica del tipo "n di m", in modo che solo la concomitante presenza di almeno n due m parti della chiave permettano di operare con gli opportuni privilegi. Pertanto esse vengono custodite in apposite casseforti distinte.

La lunghezza delle chiavi di certificazione è di 2048 bit.

H.2. Generazione delle chiavi del sistema di validazione temporale

La generazione delle chiavi di validazione temporale avviene secondo quanto stabilito dall'Art.49 del Decreto.

La lunghezza delle chiavi del sistema di validazione temporale è di 2048 bit.

H.3. Generazione delle chiavi di sottoscrizione

Completata la fase di registrazione, durante la quale i dati dei Titolari vengono memorizzati negli archivi del Certificatore, è possibile procedere alla generazione delle chiavi di sottoscrizione.

Il Titolare potrà avviare la procedura di generazione delle chiavi e richiesta del Certificato di firma ad esse associato autenticandosi al

sistema fornitogli dalla Banca in una delle modalità precedentemente descritte.

Il PIN/Password e l'OTP (generata secondo le modalità precedentemente descritte) costituiscono l'insieme di dati di cui il Titolare deve avere in modo esclusivo la conoscenza e il possesso ai sensi dell'Art.8 comma 5 lett.d) del Decreto; questi stessi dati gli saranno richiesti tutte le volte che voglia sottoscrivere un documento secondo quanto richiesto dall'Art.35, comma 2 del CAD.

Lo stesso sistema di autenticazione permetterà al Titolare di conservare in modo esclusivo il controllo delle proprie chiavi di firma ai sensi dell'Art.8 comma 5 lett. d) del Decreto.

Le coppie di chiavi di sottoscrizione (la cui lunghezza è di almeno 2048 bit) vengono create su dispositivi sicuri, Hardware Security Module, conformi a quanto previsto dalla normativa vigente.

I. Modalità di emissione dei certificati

I.1. Procedura di emissione dei Certificati di certificazione

In seguito alla generazione delle chiavi di certificazione, descritta nel paragrafo H.1 vengono generati i certificati delle chiavi pubbliche, conformemente con quanto disposto dal Decreto, firmati con le rispettive chiavi private e registrati nel registro dei certificati secondo le modalità previste.

I certificati delle chiavi di certificazione sono inviati all'Agenda per l'Italia Digitale attraverso il sistema di comunicazione di cui all'Art.12, comma 1, del Decreto.

Il Certificatore genera un certificato qualificato per ciascuna delle chiavi di firma elettronica qualificata utilizzate dal dipartimento (qui e nel seguito per dipartimento s'intende il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri) per la sottoscrizione dell'elenco pubblico dei certificatori e lo pubblica nel proprio registro dei certificati. Il Certificatore deve poi mantenere copia della lista, sottoscritta dal dipartimento, dei certificati relativi alle chiavi di certificazione e lo rende disponibile per via telematica (Decreto, Art.42, commi 1 e 3).

I.2. Procedura di emissione dei Certificati di sottoscrizione

INTESA emette certificati con un sistema conforme con l'Art.33 del Decreto.

Dopo la generazione della coppia di chiavi di sottoscrizione, descritta nel paragrafo H.3, è possibile generare una richiesta di nuovo certificato nel formato PKCS#10, che fornisce automaticamente la prova di possesso della chiave privata e la verifica del corretto funzionamento della coppia di chiavi.

Generate le chiavi la richiesta di certificato sarà immediatamente inviata dall'applicazione della Banca al Certificatore.

La generazione dei certificati è registrata nel giornale di controllo (Decreto, Art.18, comma 4).

I.3. Informazioni contenute nei certificati

I certificati INTESA, emessi nell'ambito del presente manuale, sono certificati qualificati ai sensi del Regolamento UE 910/2014 (eIDAS) e che,

pertanto, ne è garantita la loro interoperabilità e riconoscimento a livello comunitario.

Il Certificato Qualificato definisce con certezza il Certificatore che lo ha emesso e contiene i dati necessari per la verifica della Firma Digitale.

Ogni Certificato Qualificato per la Firma Digitale contiene, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti informazioni:

- numero di serie;
- ragione o denominazione sociale del Certificatore;
- codice identificativo unico del Titolare presso il Certificatore;
- nome, cognome, codice fiscale del Titolare;
- valore della chiave pubblica;
- algoritmi di generazione e verifica utilizzabili;
- inizio e fine del periodo di validità del certificato;
- algoritmo di sottoscrizione del certificato;
- tipologia delle chiavi;
- limitazioni nell'uso della coppia di chiavi.

Tutti i Certificati Qualificati emessi nell'ambito dei servizi descritti nel presente Manuale, contengono almeno la seguente limitazione d'uso:

“Questo certificato e' valido solo per firma elettronica qualificata automatica di documenti, atti e/o contratti relativi a prodotti e servizi prestati o distribuiti da societa' del Gruppo BANCO BPM”

“This certificate is valid only for qualified automatic electronic signatures on documents, deeds and contracts related to products/services provided/distributed by the companies of the BANCO BPM Group”.

1.4. Codice di Emergenza

Il Certificatore garantisce in conformità con quanto previsto dall'Art.21 del Decreto un codice di emergenza da utilizzarsi per richiedere la sospensione urgente del Certificato.

Nelle applicazioni descritte dal presente Manuale Operativo verrà considerato come codice di emergenza il codice OTP definito in precedenza.

J. Modalità di revoca e sospensione dei certificati

La revoca e la sospensione dei certificati sono asseverate dal loro inserimento nella lista CRL (Art.22 del Decreto).

Il profilo delle CRL/CSL è conforme con lo standard RFC 3280.

La CRL, firmata dal Certificatore, viene aggiornata con periodicità prestabilita e ad ogni revoca o sospensione. La lista è disponibile anche sul registro dei certificati.

Nei casi in cui la revoca ovvero la sospensione avvengano su iniziativa del Certificatore o del Terzo Interessato (artt. 23, 25, 27 e 29 del Decreto), il Certificatore notifica al Titolare la richiesta e il momento in cui entrerà in vigore l'evento richiesto.

In fase di richiesta, saranno specificate la data e l'ora a partire dalla quale il certificato risulterà revocato (Art.24, comma 1, Decreto).

Informazioni sullo stato del certificato sono disponibili anche via protocollo OCSP.

J.1. Revoca dei certificati

J.1.1. Revoca su richiesta del Titolare

Il Titolare può richiedere la revoca del certificato, che potrà essere inoltrata utilizzando i canali di comunicazione definiti con la Banca.

Il Certificatore, avvertito dalla Banca, provvederà alla immediata revoca del certificato.

J.1.2. Revoca su richiesta del Terzo Interessato

La Banca in qualità di Terzo Interessato può richiedere la revoca del certificato.

In caso di estinzione del contratto del prodotto telematico che lega il Titolare al Terzo Interessato, quest'ultimo potrà esercitare la richiesta di revoca con le modalità stabilite con il Certificatore.

Il Certificatore, accertata la correttezza della richiesta, darà notizia della revoca ai Titolari interessati utilizzando i canali di comunicazione definiti con il Titolare all'atto della registrazione dello stesso e inserirà il certificato nella lista di revoca, che sarà emessa il prima possibile.

J.1.3. Revoca su iniziativa del Certificatore

Il certificatore che intende revocare il Certificato Qualificato ne dà preventiva comunicazione al Banco BPM (all'indirizzo di posta elettronica certificata), e al Titolare all'indirizzo di corrispondenza o all'indirizzo email indicato in fase di rilascio del Certificato della Firma Digitale, specificando i motivi della revoca nonché la data e l'ora a partire dalla quale la revoca è efficace.

Effettuata la revoca, il Certificatore avviserà il Banco BPM, inviando una comunicazione all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata.

J.1.4. Revoca dei certificati relativi a chiavi di certificazione

Nei casi di:

1. compromissione della chiave di certificazione,
2. guasto del dispositivo di firma (HSM),
3. cessazione dell'attività,

il Certificatore procede con la revoca dei certificati di certificazione corrispondenti e dei certificati di sottoscrizione firmati con la stessa chiave di certificazione.

Entro 24 ore, il Certificatore notificherà la revoca all'Agenzia per l'Italia Digitale e ai Titolari.

J.2. Sospensione dei certificati

Sulle modalità di sospensione e di notifica della medesima vale quanto detto per le modalità di revoca al capitolo J.

La sospensione di un certificato è prevista nel caso in cui si debba fare un supplemento di indagine per verificare se debba effettivamente essere revocato.

La richiesta di sospensione può essere avanzata da tutte le entità previste dal Decreto agli Artt. 27, 28 e 29 (Certificatore, Titolare, Terzo Interessato).

In assenza di comunicazioni da parte del Titolare, il certificato verrà automaticamente revocato dopo un periodo di sospensione di 90 (novanta) giorni o comunque entro la data di scadenza del certificato stesso.

La data di decorrenza della revoca coinciderà, in ogni caso, con la data di decorrenza della sospensione.

J.2.1. Sospensione su richiesta del Titolare

Il Titolare può richiedere la sospensione del certificato, che potrà essere inoltrata utilizzando i canali di comunicazione definiti con la Banca

Il Certificatore, avvertito dalla Banca, provvederà alla immediata sospensione del certificato.

Successivamente il Titolare potrà richiedere il ripristino del certificato secondo le modalità rese disponibili sempre dalla Banca.

In assenza di comunicazioni ulteriori, il certificato sospeso sarà automaticamente revocato al termine del periodo di sospensione.

J.2.2. Sospensione su richiesta del Terzo Interessato

La Banca in qualità di Terzo Interessato potrà richiedere la sospensione del certificato.

Il Certificatore, accertata la correttezza della richiesta, sospenderà immediatamente il certificato e ne darà notizia della sospensione ai Titolari interessati utilizzando i canali di comunicazione definiti con il Titolare all'atto della registrazione dello stesso.

J.2.3. Sospensione su iniziativa del Certificatore

Il Certificatore salvo i casi di motivata urgenza potrà sospendere il certificato dandone preventiva comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta certificata comunicato in fase di registrazione specificando i motivi della sospensione e data e ora a partire dalle quali tale sospensione sarà efficace.

Una comunicazione analoga verrà inviata dal Certificatore anche al Terzo Interessato.

K. Modalità di sostituzione delle chiavi

K.1. Sostituzione dei certificati qualificati e delle chiavi del Titolare

I certificati digitali emessi dal Certificatore hanno validità di 36 (trentasei) mesi dalla data di emissione.

Al termine dei tre anni si renderà invece necessaria non solo l'emissione di un nuovo certificato ma anche la sostituzione delle chiavi precedentemente utilizzate dal Titolare.

In questo caso la procedura seguita per l'emissione di un nuovo certificato sarà del tutto simile a quella indicata in fase di primo rilascio.

K.2. Sostituzione delle chiavi del Certificatore

K.2.1. Sostituzione in emergenza delle chiavi del sistema di generazione dei certificati

Il procedimento utilizzato in caso di guasto del dispositivo di firma (HSM) o di disastro presso la sede centrale è trattato alla sezione O. *Procedura di gestione degli eventi catastrofici.*

K.2.2. Sostituzione pianificata delle chiavi di certificazione

Almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza del certificato relativo alla coppia di chiavi utilizzate dal sistema di emissione dei certificati il Certificatore procederà all'emissione di nuove chiavi in base a quanto stabilito dall'Art.30 del Decreto.

K.2.3. Sostituzione in emergenza delle chiavi del sistema di validazione temporale

Il procedimento utilizzato in caso di guasto del dispositivo di firma (HSM) o di disastro presso la sede centrale è descritto alla sezione O. *Procedura di gestione degli eventi catastrofici.*

K.2.4. Sostituzione pianificata delle chiavi del sistema di validazione temporale

Non oltre due giorni prima della scadenza della chiave privata del sistema di validazione temporale, le stesse persone previste per l'inizializzazione del dispositivo di firma (HSM) ripeteranno quanto descritto al paragrafo H.2.

K.3. Chiavi di marcatura temporale

In conformità con quanto indicato all'Art.49, comma 2, del Decreto, ai fini di limitare il numero di marche temporali generate con la medesima coppia di chiavi di marcatura temporale, queste sono sostituite entro 90 (novanta) giorni dalla data della loro emissione. Contestualmente, un certificato è emesso relativamente alla nuova coppia di chiavi, senza revocare il precedente, relativo alla coppia di chiavi sostituita.

L. Registro dei certificati

L.1. Modalità di gestione del Registro dei certificati

Nel registro dei certificati, INTESA pubblica:

1. I certificati delle chiavi di sottoscrizione e del sistema di validazione temporale.
2. I certificati delle chiavi di certificazione.
3. I certificati emessi a fronte di accordi di certificazione con altri.
4. I certificati emessi a seguito della sostituzione delle chiavi di certificazione.
5. Certificati per le chiavi di firma dell'Agenzia per l'Italia Digitale (Decreto Art.42, comma 1).
6. Le liste di revoca e sospensione.

Le operazioni che coinvolgono il registro dei certificati vengono svolte soltanto dalle persone a ciò autorizzate, presenti in quantità adeguata a impedire azioni illecite da parte di un limitato numero di addetti.

Il Certificatore mantiene una copia di riferimento del registro dei certificati inaccessibile dall'esterno: questa aggiorna in tempo reale la copia operativa, accessibile da parte degli utenti con protocollo LDAP.

La verifica di rispondenza tra copia di riferimento e copia operativa è fatta sistematicamente.

L.2. Accesso logico al Registro dei certificati

La copia di riferimento è collocata all'interno di una rete dedicata protetta da adeguati dispositivi, per cui non è accessibile ad altri che dal server di emissione dei certificati, che vi registra i certificati emessi e le CRL/CSL.

L'accesso è possibile all'indirizzo ***ldap://x500.e-trustcom.intesa.it***

Il Certificatore consente anche l'accesso a tali informazioni via Internet attraverso il protocollo http.

L.3. Accesso fisico ai locali dei sistemi preposti al registro dei certificati

Gli addetti abilitati alla gestione diretta del registro dei certificati possono accedere al locale ove il sistema è installato e operarvi solo se in modalità dual control ad evitare azioni illecite.

Gli addetti alla gestione dei sistemi, alla gestione della rete, alla manutenzione, ecc., possono accedere al locale ove il sistema è installato e, per gli addetti specifici, operarvi solo in presenza di addetti abilitati alla gestione del registro dei certificati secondo le modalità precedentemente esplicitate per gli operatori abilitati.

M. Modalità di protezione dei dati personali

Le misure di sicurezza per la protezione dei dati personali sono conformi alle misure previste dal D.lgs. 196/03 e successive modificazioni e integrazioni.

N. Procedura di gestione della copie di sicurezza

Gli archivi informatici che sono oggetto di copie di sicurezza sono i seguenti:

- REGISTRO DEI CERTIFICATI, archivio digitale contenente quanto specificato alla sezione 0.
- INFORMAZIONI OPERATIVE, archivio digitale in cui sono memorizzate tutte le informazioni ricevute dal Titolare al momento della registrazione e della richiesta di un certificato e le richieste di revoca e sospensione, corredate delle relative documentazioni.
- GIORNALE DI CONTROLLO, archivio costituito dall'insieme delle registrazioni effettuate automaticamente dai sistemi installati presso il servizio di certificazione del Certificatore (Art.36 del Decreto).
- ARCHIVIO DIGITALE DELLE MARCHE TEMPORALI, contiene le marche temporali generate dal sistema di validazione temporale (Art.53, comma 1, del Decreto).
- REGISTRO OPERATIVO DEGLI EVENTI DI VALIDAZIONE TEMPORALE, registro sul quale sono automaticamente memorizzati gli eventi attinenti le attività di validazione temporale per i quali è prevista la registrazione di qualunque anomalia o tentativo di manomissione che possa pregiudicare il funzionamento del sistema di validazione temporale (Art.52 del Decreto).

La conservazione, per tutte le copie di sicurezza descritte, è conforme a quanto previsto dalle normative vigenti in materia.

O. Procedura di gestione degli eventi catastrofici

Il Responsabile della sicurezza gestisce un piano di gestione degli eventi catastrofici che prevede le seguenti fasi:

- gestione dell'emergenza: in questa fase è garantita la continuità di accesso alle CRL/CSL; la loro emissione può subire ritardi derivanti dalla necessità di attivare il server di back up della CA, situato nel sito di back up;
- gestione del transitorio: in questo periodo è assicurata l'emissione dei certificati e il ripristino di ulteriori soluzioni di disaster recovery;
- ritorno dell'esercizio a regime: nel medesimo sito originale o in un altro alternativo, ma definitivo.

Va premesso che la presenza di repliche della copia operativa del registro dei certificati distribuite in più punti consente comunque, in caso di interruzione di funzionamento della sede principale, di accedere al contenuto del registro dei certificati aggiornato fino al momento dell'interruzione.

Per poter fare fronte alla gestione dell'emergenza è prevista la replica nel sito di backup del registro dei certificati, dei dati del sistema di emissione dei certificati e l'intervento entro 24 ore di personale atto ad attivare la funzionalità di emissione delle CRL/CSL. Di detto personale è curato l'addestramento, oltre che alla gestione del SW e HW, anche della situazione di emergenza. È previsto inoltre l'intervento, entro il medesimo lasso di tempo, dei depositari delle componenti della chiave privata della CA ai fini di ricostruirla nel dispositivo di firma (HSM) del sito di backup.

In tutte le località interessate dalla gestione degli eventi catastrofici è depositata copia cartacea del piano di emergenza.

P. Modalità per l'apposizione e la definizione del riferimento temporale

Tutte le macchine del sistema di PKI del Certificatore sono sincronizzate con l'I.N.RI.M. - *Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica* di Torino (già *Istituto Elettrotecnico Nazionale Galileo Ferraris*). Questa funzionalità è realizzata da un software specifico installato su ogni server che, mediante il protocollo NTP (Network Time Protocol), si collega al server remoto configurato.

Il Network Time Protocol (NTP) è uno dei metodi più accurati e flessibili per passare l'informazione di tempo e di data sulla rete Internet. Esso permette di mantenere sincronizzati tra loro computer collegati tramite reti locali, metropolitane o addirittura mondiali (Internet) utilizzando una struttura di tipo gerarchico a piramide.

L'I.N.RI.M fornisce un servizio di sincronizzazione per sistemi informatici collegati alla rete Internet, basato su due server NTP primari installati nel Laboratorio di Tempo e Frequenza Campione. Essi sono sincronizzati, attraverso un generatore di codice di data, dai campioni atomici a fascio di cesio utilizzati per generare la scala di tempo nazionale italiana UTC(IT). Lo scarto di tempo tra i server NTP dell'I.N.RI.M e la scala di tempo nazionale italiana viene tenuto sotto controllo ed è normalmente inferiore ad alcuni millisecondi. La precisione di sincronizzazione ottenibile dipende dalla tipologia della rete e dalla distanza interposta tra il server NTP e il calcolatore che si vuole sincronizzare; i valori di scarto tipici sono inferiori al millisecondo per sistemi appartenenti alla stessa rete e possono arrivare a qualche centinaio di millisecondi per reti remote.

Il software installato presso il certificatore si collega al server remoto ad intervalli regolari di tempo e, dopo aver ottenuto l'ora corrente, provvede a correggere il clock della macchina locale mediante sofisticati algoritmi.

I riferimenti temporali apposti dalle applicazioni sono stringhe in formato data (DD/MM/YYYY hh:mm:ss), con la precisione del secondo, che rappresentano l'ora locale, in base alla configurazione della macchina. Tali riferimenti sono conformi al Decreto Art.51.

Ogni registrazione effettuata sul giornale di controllo contiene un riferimento temporale che, essendo generato con la modalità qui descritta, è opponibile a terzi (Art.41 del Decreto).

P.1. Modalità di richiesta e verifica marche temporali

Il Certificatore appone una marca temporale su tutti i documenti sottoscritti dal Titolare nell'ambito dei servizi descritti da questo Manuale Operativo.

L'apposizione di detta marca è un processo integrato con l'operazione di firma e non richiede nessuna attività specifica da parte del Titolare.