

In.Te.S.A. S.p.A.
Qualified Trust Service Provider
Manuale Operativo per le procedure di firma remota qualificata
ai sensi del Regolamento (UE) 910/2014 (eIDAS)
nell'ambito dei servizi di
Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A.

Codice documento: *INTQS-MO_BPCRS*

OID: *1.3.76.21.1.50.10*

Redazione: *Antonio Raia*

Approvazione: *Franco Tafini*

Data emissione: *23/07/2018*

Revisione: *01*



Revisioni

Revisione n°: 01	Data Revisione:	23 luglio 2018
Descrizione modifiche:	Nessuna	
Motivazioni:	Prima emissione	

Sommario

Introduzione – Riferimenti Normativi & Acronimi.....	5
Riferimenti di legge	5
Definizioni & Acronimi	5
A. Il Manuale Operativo	7
A.1. Proprietà intellettuale	7
A.2. Validità.....	7
B. Generalità.....	7
B.1. Dati identificativi della versione del Manuale Operativo	8
B.2. Dati identificativi del Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificato	8
B.3. Responsabilità del Manuale Operativo.....	8
B.4. Entità coinvolte nei processi	9
B.4.1. Certification Authority.....	9
B.4.2. Registration Authority (Ufficio RA).....	9
C. Obblighi	9
C.1. Obblighi del Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificato	9
C.2. Obblighi del Titolare.....	10
C.3. Obblighi degli utilizzatori dei certificati	11
C.4. Obblighi del Terzo Interessato	11
C.5. Obblighi della Registration Authority esterna	11
D. Responsabilità e limitazioni agli indennizzi	12
D.1. Responsabilità del QTSP – Limitazione agli indennizzi	12
D.2. Assicurazione.....	12
E. Tariffe	12
F. Modalità di identificazione e registrazione degli utenti.....	12
F.1. Identificazione degli utenti.....	12
F.1.1. Identificazione de visu in presenza del titolare	13
F.1.2. Identificazione tramite riconoscimento precedente	13
F.1.3. Identificazione de visu da remoto	13
F.1.4. Titoli e abilitazioni professionali	14
F.1.5. Poteri di rappresentanza	15
F.1.6. Limitazioni d'uso	15
G. Modalità operative per la sottoscrizione di documenti	15
G.1. Autenticazione di tipo invio codice di sicurezza a mezzo SMS	16
G.1.1. Processo di Firma Remota	16
G.1.2. Firma con certificato One-Shot.....	16
G.1.3. Firma con procedure automatiche	16
G.2. Modalità operative per la verifica della firma	17
H. Generazione delle chiavi di Certificazione, di Validazione Temporale e di sottoscrizione	17
H.1. Generazione delle chiavi di certificazione	17
H.2. Generazione delle chiavi del sistema di validazione temporale.....	17
H.3. Generazione delle chiavi di sottoscrizione	17
I. Modalità di emissione dei certificati	18
I.1. Procedura di emissione dei Certificati di certificazione	18
I.2. Procedura di emissione dei Certificati di sottoscrizione	18
I.3. Informazioni contenute nei certificati	18
I.4. Codice di Emergenza.....	19
J. Modalità di revoca e sospensione dei certificati	19
J.1. Revoca dei certificati	19
J.1.1. Revoca su richiesta del Titolare.....	19
J.1.2. Revoca su richiesta del Terzo Interessato	19
J.1.3. Revoca su iniziativa del QTSP	19

J.1.4. Revoca dei certificati relativi a chiavi di certificazione.....	19
J.2. Sospensione dei certificati	20
J.2.1. Sospensione su richiesta del Titolare	20
J.2.2. Sospensione su richiesta del Terzo Interessato	20
J.2.3. Sospensione su iniziativa del QTSP	20
K. Modalità di sostituzione delle chiavi	20
K.1. Sostituzione dei certificati qualificati e delle chiavi del Titolare	20
K.2. Sostituzione delle chiavi del QTSP	20
K.2.1. Sostituzione pianificata delle chiavi di certificazione	20
K.2.2. Sostituzione in emergenza delle chiavi del sistema di generazione dei certificati.....	21
K.2.3. Sostituzione pianificata delle chiavi del sistema di validazione temporale.....	21
K.2.4. Sostituzione in emergenza delle chiavi del sistema di validazione temporale.....	21
L. Registro dei certificati	21
L.1. Modalità di gestione del Registro dei certificati.....	21
L.2. Accesso logico al Registro dei certificati.....	21
L.3. Accesso fisico ai locali dei sistemi preposti al registro dei certificati	22
M. Modalità di protezione della riservatezza	22
N. Procedura di gestione delle copie di sicurezza	22
O. Procedura di gestione degli eventi catastrofici	22
P. Modalità per l'apposizione e la definizione del riferimento temporale	23
P.1. Modalità di richiesta e verifica marche temporali	23
Q. Riferimenti tecnici	23

Introduzione – Riferimenti Normativi & Acronimi

Riferimenti di legge

GDPR - General Data Protection Regulation e successive modificazioni e integrazioni	Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 <i>relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)</i> Nel seguito indicato anche solo come <i>GDPR</i> .
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 <i>CAD</i> .
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 <i>DELIBERAZIONE</i>
DPCM 22/02/2013 <i>Nuove Regole Tecniche</i> 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 <i>DPCM</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, <i>in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE</i> . Nel seguito indicato anche solo come <i>eIDAS</i>

Definizioni & Acronimi

Termine o acronimo	Significato
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale (già CNIPA e DigitPA): www.agid.gov.it . Nel seguito anche solo <i>Agenzia</i> . Organismo di Vigilanza ai sensi del Reg. UE 910/2014
Certificato Qualificato di firma elettronica	Attestato elettronico, rilasciato da un prestatore di servizi fiduciari qualificato, 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 conforme all'Allegato I del Reg. UE 910/2014.
QTSP Qualified Trust Service Provider	Prestatore di servizi fiduciari qualificato: prestatore di servizi fiduciari (persona fisica o giuridica) che presta uno o più servizi fiduciari qualificati e cui l'organismo di vigilanza assegna la qualifica di prestatore di servizi fiduciari qualificato
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 QTSP nell'emettere e gestire certificati.
CRL	Certificate Revocation List - Un elenco firmato che riporta un insieme di certificati non più considerati validi dal QTSP che li ha emessi.

Termine o acronimo	Significato
OCSP	Online Certificate Status Protocol - standard dell'IETF (Internet Engineering Task Force) destinato al controllo della validità dei certificati digitali.
Documento elettronico	Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva.
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.
FEQ	Firma Elettronica Qualificata
Firma Digitale	Particolare tipo di Firma Elettronica Qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche di tipo asimmetrico, 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.
Firma remota	Particolare procedura di firma elettronica qualificata o di firma digitale, generata su HSM, che consente di garantire il controllo esclusivo delle chiavi private di firma da parte del titolare stesso.
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 QTSP, esegue le registrazioni e le verifiche delle identità dei titolari dei certificati qualificati necessarie al QTSP. In ogni caso la responsabilità delle operazioni di registrazione, identificazione e validazione è del QTSP (INTESA S.p.A.).
Validazione temporale elettronica	Dati in forma elettronica che collegano altri dati in forma elettronica a una particolare ora e data, così da provare che questi ultimi esistevano in quel momento. Altresì definita come Marca Temporale.
Terzo Interessato	Il terzo interessato è il terzo dal quale derivino i poteri del Titolare medesimo.
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 le validazioni temporali (marche temporali).

A. Il Manuale Operativo

A.1. Proprietà intellettuale

Questo documento è il *Manuale Operativo per le procedure di firma remota qualificata* nell'ambito dei servizi offerti da *Cassa di Risparmio di Saluzzo S.p.A.*, a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di *BPER Banca S.p.A.* - P.IVA 00243830049 - Iscritta Uff. Reg. Imprese di Cuneo al n. 00243830049 (già al n. CN 203-4144), sede legale Corso Italia 86 - 12037 Saluzzo (CN). Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Il Manuale Operativo descrive le procedure e relative regole utilizzate dal Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificato In.Te.S.A. S.p.A. (di seguito anche solo *QTSP*, *INTESA* ovvero *QTSP INTESA*) per l'emissione dei Certificati Qualificati, la generazione e la verifica della firma elettronica qualificata nell'ambito dei servizi offerti dalla *Cassa di Risparmio di Saluzzo* (di seguito anche solo *Banca*).

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 anche solo *Decreto*) e dal Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il "Codice dell'Amministrazione Digitale" come successivamente modificato e integrato (di seguito anche solo *CAD* o *Codice*) 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 (nel seguito anche solo *MO*) si fa riferimento alle norme tempo per tempo vigenti.

In questo contesto, i Titolari di un Certificato Qualificato sono solo i soggetti riconosciuti dalla Registration Authority ovvero dalla stessa Banca, la quale, in virtù di specifico accordo con il QTSP, è autorizzata a svolgere la funzione di Registration Authority.

Il processo prevede che il Titolare possa avviare la procedura di Firma Remota di documenti nell'ambito dei servizi offerti dalla Banca.

A.2. Validità

Quanto descritto in questo documento si applica al QTSP INTESA, 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 validazioni temporali qualificate 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.

B. Generalità

Il presente documento ha come obiettivo la descrizione, in termini generali, delle procedure e delle relative regole utilizzate dal QTSP 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 QTSP tenuto da AgID.

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

B.1. Dati identificativi della versione del Manuale Operativo

Il presente documento costituisce la revisione n.01 del *Manuale Operativo per le procedure di firma remota qualificata nell'ambito dei servizi di Cassa di Risparmio di Saluzzo*, forniti dalla Banca ovvero da terze società, anche non appartenenti al Gruppo BPER Banca, rilasciato il 23/07/2018, in conformità con l'Art.40 del Decreto.

L'object identifier (OID) di questo documento è 1.3.76.21.1.50.10.

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

http://e-trustcom.intesa.it/DOCS/mo_BPCRS.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 e previa autorizzazione dell'Agenzia medesima.

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

B.2. Dati identificativi del Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificato

Il Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificato, ai sensi dell'Art.29 del CAD, è la società In.Te.S.A. 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

B.3. Responsabilità del Manuale Operativo

La responsabilità del presente Manuale Operativo, ai sensi dell'Art.40 comma 3 lett. c) del Decreto, è del QTSP 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 QTPS 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 QTSP espletando, per la parte di loro competenza, le attività a loro attribuite.

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 QTSP INTESA.

B.4.1. Certification Authority

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

I dati identificativi del QTSP INTESA sono riportati nel paragrafo precedente.

B.4.2. Registration Authority (Ufficio RA)

Per la particolare tipologia di servizio offerto (Firma Remota nell'ambito delle applicazioni di firma descritte in questo Manuale Operativo), nell'ambito del solo riconoscimento tramite bonifico bancario il QTSP ha rilasciato mandato a svolgere le funzioni di Local Registration Authority (LRA) alla Banca. In particolare, la LRA potrà svolgere 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 Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificato

Nello svolgimento della propria attività, il QTSP 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.
- Regolamento (UE) 910/2014 (eIDAS)
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

In particolare, il QTSP:

- 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 conformi all'Allegato II del Reg. eIDAS, all'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 (GDPR - Reg. UE 2016/679);
- 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 queste 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 QTSP;
- 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 QTSP fornisce ovvero indica almeno un sistema che consenta di effettuare la verifica delle firme digitali.

Inoltre, il QTSP:

- 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.14 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 potrà ricevere un certificato qualificato di firma per sottoscrivere atti e documenti nell'ambito dei servizi di firma remota 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 QTSP, garantendone l'attendibilità sotto la propria responsabilità;
- inoltrare la richiesta di certificazione secondo le modalità indicate in questo Manuale Operativo;

-
- mettere a disposizione del QTSP, tramite la Banca, eventuali variazioni alle informazioni fornite all'atto della registrazione, avvenute durante il periodo di validità del certificato digitale: 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;
 - non utilizzare la chiave di firma per funzioni diverse da quelle previste dalla sua tipologia (Art.5, comma 5, del Decreto);
 - revocare immediatamente il certificato digitale in caso di perdita o furto dei codici utilizzati per accedere alle proprie chiavi di firma;
 - revocare o sospendere il certificato digitale secondo quanto indicato nel presente Manuale Operativo.

C.3. Obblighi degli utilizzatori dei certificati

Coloro che intendano 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;
- verificare l'assenza del certificato dalle Liste di Revoca (CRL) e Sospensione (CSL) dei certificati e la loro validità;
- verificare la validità del percorso di certificazione, basato sull'elenco pubblico dei certificatori;
- verificare l'esistenza di eventuali limitazioni all'uso del certificato utilizzato dal Titolare, in base a quanto indicato nel Manuale Operativo del QTSP che ha emesso il certificato di colui che ha sottoscritto il documento informatico.

Gli obblighi sopra descritti sono automaticamente espletati dai Software di Verifica conformi alle normative vigenti (Art. 14 del Decreto) ed implementati nei servizi offerti dal QTSP sul portale della Banca.

C.4. Obblighi del Terzo Interessato

Il Terzo Interessato provvederà all'inoltro delle richieste di revoca o sospensione nei casi e nelle modalità previste dal presente Manuale Operativo.

C.5. Obblighi della Registration Authority esterna

Il QTSP, per esigenze connesse alla fornitura del servizio, si avvale su tutto il territorio nazionale di ulteriori soggetti (nel seguito anche denominati *LRA – Local Registration Authority*) per svolgere una parte delle attività proprie dell'Ufficio di registrazione. In particolare, la LRA deve espletare 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 Artt. 8 e 10, comma 2, del Decreto.

Nell'ambito del solo riconoscimento tramite bonifico bancario e limitatamente alle operazioni specificate al precedente punto B.6., il QTSP ha rilasciato mandato a svolgere la funzione di Registration Authority (RA) alla Banca (LRA) 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 Local RA cui INTESA assegna l'incarico di RA; 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);
- utilizzare e trattare i dati personali acquisiti in fase di riconoscimento in accordo con il GDPR.
- rendere disponibile per il QTSP il materiale raccolto nella fase di identificazione e l'autorizzazione all'uso dei dati personali.

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

D. Responsabilità e limitazioni agli indennizzi

D.1. Responsabilità del QTSP – Limitazione agli indennizzi

Conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, INTESA è responsabile verso i Titolari per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento delle attività previste dal Reg. eIDAS, dal CAD, dal Decreto e dal GDPR e ogni loro successiva modificazione e integrazione (vedi C.1 - *Obblighi del Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificato*).

INTESA, fatti salvi i casi di colpa o dolo (eIDAS, Art. 13), 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 QTSP 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.1.6.

D.2. Assicurazione

Il QTSP INTESA è beneficiario di contratti assicurativi per la copertura dei rischi dell'attività e dei danni causati a terzi, il cui contenuto è in linea con quanto necessario per svolgere l'attività professionale di cui trattasi.

Di tale contratto è inviata ad AgID apposita dichiarazione di stipula.

E. Tariffe

Per la particolarità del servizio oggetto di questo Manuale Operativo, il QTSP non indica tariffe per l'emissione, il primo rinnovo, la revoca e la sospensione dei certificati.

Queste verranno eventualmente indicate nei contratti che saranno stipulati fra la Banca e il Titolare.

F. Modalità di identificazione e registrazione degli utenti

F.1. Identificazione degli utenti

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

Questa operazione viene demandata alla Registration Authority del QTSP ovvero alla Local Registration Authority, ed è svolta in ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa e secondo le modalità descritte nel seguito.

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 QTSP, attraverso la RA ovvero la Banca (LRA), 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, data e luogo del rilascio, data di scadenza.

Pertanto, la RA, ovvero la LRA, in ottemperanza con quanto previsto dalla vigente normativa e dalle normative interne, svolge tutte le operazioni necessarie all'identificazione e registrazione del richiedente.

Dopo che il Titolare è stato identificato, con una delle modalità nel seguito descritte (cfr. F.1.1, F.1.2, F.1.3), la RA/LRA mette a disposizione del Titolare le funzionalità per impostare un Personal Identification Number (PIN).

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

Sul cellulare predefinito dal Titolare, o su di un indirizzo e-mail indicato dal cliente, potrebbero essere inviati specifici messaggi (SMS/e-mail) che possano avvisarlo relativamente alle operazioni eseguite attraverso l'impiego del certificato digitale (firma di un documento, ma anche sospensione, revoca o rinnovo del certificato digitale).

Dopo il rilascio del certificato qualificato, per le successive operazioni di firma, l'utilizzo congiunto degli strumenti di autenticazione precedentemente definiti (PIN e OTP mobile) è richiesto dalla normativa vigente.

Solo attraverso l'uso congiunto di PIN e OTP sarà possibile sottoscrivere digitalmente documenti di vario genere nell'ambito dei servizi internet offerti dalla Banca.

La documentazione relativa alla registrazione dei Titolari viene conservata dalla Registration Authority che ha effettuato l'identificazione per 20 (venti) anni.

F.1.1. Identificazione de visu in presenza del titolare

Per l'identificazione è richiesta la presenza fisica del Titolare.

Il soggetto che effettua l'identificazione verifica l'identità del Titolare tramite il riscontro con almeno un documento di riconoscimento, valido e non scaduto.

F.1.2. Identificazione tramite riconoscimento precedente

Il QTSP si avvale del riconoscimento già effettuato da un Intermediario finanziario o da altro Soggetto Esercente Attività Finanziaria, che, ai sensi delle norme antiriciclaggio tempo per tempo vigenti, è obbligato al riconoscimento dei propri clienti.

Gli Intermediari e gli altri Soggetti Esercenti Attività Finanziaria acquisiscono i Dati in base alle procedure alle adottate secondo la normativa antiriciclaggio vigente alla data del riconoscimento al tempo in cui è stata effettuata l'identificazione (anche se in epoca anteriore al presente Manuale).

In questo caso, i dati identificativi del Titolare raccolti da quest'ultimo all'atto del riconoscimento vengono utilizzati direttamente per l'emissione dei certificati, previa accettazione da parte del Titolare delle condizioni contrattuali per il rilascio del certificato e degli strumenti per l'apposizione della firma nonché approvazione e conferma dei dati anagrafici registrati.

F.1.3. Identificazione de visu da remoto

Il servizio di identificazione a distanza è gestito dalla RA INTESA.

Requisito necessario è la disponibilità di utilizzare un device (PC, tablet, smartphone) abilitato ad una connessione Internet e dotato sia di una webcam che di un sistema audio funzionante.

Precisiamo, a tal proposito, che la buona qualità del collegamento audio-video è fondamentale affinché la procedura di identificazione possa essere effettuata con successo; infatti, in caso di disturbi sulla linea e/o problemi che non rendessero possibile la verifica certa dell'identità del Richiedente, l'operatore di RA interromperà la sessione, invitando il Richiedente a prendere un nuovo appuntamento quando saranno stati risolti i problemi riscontrati.

L'intera sessione viene registrata in modalità audio e video (sia lato richiedente che lato operatore) e la sequenza viene poi cifrata con una chiave pubblica messa a disposizione dalla Certification Authority. La stessa CA conserva la chiave privata e la rende disponibile solo in caso di contenzioso ad un perito di parte e/o agli enti di vigilanza che richiedessero un controllo sulle attività svolte.

La registrazione audio/video della sessione deve essere di buona qualità (immagine a colori, definizione delle riprese chiare e a fuoco, adeguata luminosità e contrasto, ripresa distinguibile del documento di riconoscimento inquadrato). L'intera sessione audio/video deve essere fluente e continua, senza alcuna interruzione.

• Il Richiedente:

1. si connette al sito della Banca, dove sono riportate tutte le istruzioni necessarie per eseguire la procedura di riconoscimento e dove sono indicati i documenti necessari per l'identificazione;
2. compila, sul sito della Banca, una richiesta di certificato digitale compilando un form in cui è previsto vengano inseriti tutti i dati utili ad una sua registrazione;
3. prende visione del presente *Manuale Operativo*, che dovrà essere aperto in lettura. Lo stesso Manuale Operativo sarà anche disponibile al download dal sito stesso;
4. autorizza il consenso al trattamento dei dati personali;
5. esegue, tramite l'apposita funzione del sito, l'upload della copia scansionata dei documenti di identità (carta d'identità, passaporto, tesserino sanitario nazionale). L'invio preventivo di tali documenti conferma la volontà del Richiedente di completare la procedura di identificazione finalizzata all'emissione di un certificato qualificato utilizzabile esclusivamente nell'ambito dei servizi di firma qualificata forniti dal QTSP;
6. Decide, eseguiti gli step precedenti, se continuare la sessione attivando appena possibile il collegamento via webcam oppure se continuare fissando un successivo appuntamento con gli operatori di RA, per completare in un momento successivo a lui più comodo la procedura;

• L'operatore di RA:

1. esegue controlli sui documenti ricevuti;
2. domanda, durante la sessione on-line (via webcam), al soggetto richiedente di presentarsi con i documenti di riconoscimento precedentemente inviati e controlla che i documenti siano gli stessi, verificando che nella foto del documento sia riconoscibile il Richiedente;

L'operatore deve essere libero di rifiutare la registrazione dell'utente, qualora abbia o emerga dubbio, anche soggettivo, circa l'effettiva identità del soggetto richiedente.

Completati i controlli relativi ai documenti di riconoscimento presentati, al Richiedente vengono date le informazioni necessarie per permettergli di utilizzare il certificato qualificato che sta per essergli emesso e di firmare digitalmente.

La documentazione precedentemente citata, relativa alla registrazione dei Titolari, viene conservata dal QTSP per 20 (venti) anni dalla scadenza del certificato.

Al termine del processo, il certificato digitale viene emesso dalla Certification Authority e al Titolare viene associato un identificativo univoco presso il QTSP.

Si precisa che il QTSP, in ottemperanza con il CAD (Art.35, comma 5), prevede esclusivamente l'impiego di dispositivi di autenticazione che abbiano ottenuto una valutazione positiva da parte di AgID.

F.1.4. Titoli e abilitazioni professionali

Nel caso in cui sia richiesta l'indicazione nel certificato qualificato di abilitazioni professionali (es. l'appartenenza ad un ordine professionale), il richiedente deve produrre idonea documentazione a dimostrazione dell'effettiva sussistenza di tali abilitazioni professionali o documentazione equivalente. Una copia di tale documentazione viene conservata dal QTSP.

La documentazione atta a supportare la richiesta d'inserimento di titoli o abilitazioni professionali all'interno del certificato qualificato non potrà essere antecedente a 10 (dieci) giorni dalla data di presentazione della richiesta di emissione del suddetto certificato.

INTESA non è responsabile dei danni derivanti dall'uso improprio di un certificato qualificato con informazioni relative ad abilitazioni professionali.

INTESA, in caso di autocertificazione, non si assume alcuna responsabilità, salvo i casi di colpa o dolo, per l'eventuale inserimento nel certificato d'informazioni autocertificate dal titolare.

F.1.5. Poteri di rappresentanza

Nel caso in cui sia richiesta l'indicazione nel certificato qualificato di poteri di rappresentanza (es. l'appartenenza ad un'organizzazione e la carica ivi ricoperta, l'abilitazione ad operare in nome e per conto di un Cliente, etc.), il richiedente deve produrre idonea documentazione a dimostrazione della effettiva sussistenza di tali poteri di rappresentanza.

Per la rappresentanza di persone fisiche, il richiedente dovrà produrre una copia autentica della delega o procura notarile sottoscritta dalla persona rappresentata insieme all'attestazione di consenso di quest'ultima all'inserimento del ruolo nel certificato.

Nel caso in cui sia richiesta l'indicazione nel certificato di un ruolo relativo alla rappresentanza di organizzazioni o enti di diritto privato, il titolare dovrà presentare documentazione atta a comprovare il ruolo di cui si chiede l'inserimento nel certificato ed una dichiarazione dell'ente di appartenenza nel quale l'organizzazione autorizza il QTSP all'inserimento dello specifico ruolo nel certificato. Quest'ultimo documento non dovrà essere antecedente 20 (venti) giorni rispetto alla data di richiesta di emissione del certificato qualificato.

L'inserimento nel certificato qualificato d'informazioni relative all'esercizio di funzioni pubbliche o poteri di rappresentanza in enti o organizzazioni di diritto pubblico sarà subordinato a specifici accordi con gli enti stessi. Sulla base di tali accordi sarà possibile specificare il ruolo del titolare all'interno dell'ente o organizzazione pubblica.

La documentazione prodotta sarà conservata dal QTSP per un periodo di 20 (venti) anni.

INTESA non è responsabile dei danni derivanti dall'uso improprio di un certificato qualificato con informazioni relative a poteri di rappresentanza.

F.1.6. Limitazioni d'uso

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

"Il presente certificato è valido solo per firme apposte per la sottoscrizione di documenti e/o contratti relativi a prodotti e/o servizi offerti da Cassa di Risparmio di Saluzzo."

"This certificate may only be used for the signature of documents and/or contracts concerning products and/or services offered by Cassa di Risparmio di Saluzzo."

Nel caso di Certificato Qualificato per la Firma Digitale apposta con *procedura automatica*, è previsto un limite d'uso specifico (vedere Par. G.1.3).

G. Modalità operative per la sottoscrizione di documenti

Il QTSP, attraverso i servizi della Banca, rende disponibile ai Titolari quanto necessario a generare delle firme elettroniche qualificate conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente.

La particolare tipologia del servizio non richiede la fornitura di un'applicazione di firma da installare sul proprio personal computer, ma piuttosto delle funzionalità di firma richiamabili via internet o accedendo ai servizi offerti dalla Banca.

Le firme elettroniche qualificate ottenibili attraverso queste procedure saranno assolutamente conformi a quanto previsto dal DPCM all'Art.3 comma 2 relativamente agli algoritmi utilizzati.

Inoltre, tali documenti, come richiesto dall'Art.3 comma 3 del DPCM; non conterranno macroistruzioni o codici eseguibili tali ad attivare funzionalità che possano, all'insaputa del sottoscrittore, modificare atti, fatti e dati nei documenti stessi rappresentati.

G.1. Autenticazione di tipo invio codice di sicurezza a mezzo SMS

L'autenticazione attraverso il codice OTP è realizzata con l'invio a mezzo SMS di un codice randomico generato dal sistema verso il cellulare indicato dal Titolare e verificato in fase di registrazione.

G.1.1. Processo di Firma Remota

Entrato in possesso del proprio certificato qualificato, il Titolare potrà sottoscrivere un documento seguendo i seguenti passi:

1. Il Titolare si connette all'applicazione di firma attraverso i suoi codici personali;
2. Visiona il documento da firmare;
3. Inserisce quindi il suo PIN;
4. Esegue il click su "richiedi codice OTP";
5. Il sistema invia a mezzo SMS un codice randomico di 6 cifre e attende la digitazione da parte del firmatario nell'apposito campo;
6. Rilevando la correttezza del PIN e della digitazione del codice appena inseriti, procede nell'operazione di firma e provvede ad inviare una conferma del successo dell'operazione stessa;
7. Qualora i documenti da firmare fossero più di uno, si applicherà quanto previsto al successivo punto G.2.

G.1.2. Firma con certificato One-Shot

Il QTSP 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 la revoca automatica al termine dell'apposizione della prima firma.

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

Il Titolare attiva la procedura di firma mediante i sistemi di autenticazione previsti nel Manuale Operativo del QTSP INTESA.

Conformemente alla normativa, viene inserita anche la marca temporale generata dal servizio di validazione temporale del QTSP descritto alla sezione.

G.1.3. Firma con procedure automatiche

Il QTSP offre un servizio di generazione automatica delle firme digitali, da utilizzarsi per la gestione dell'apposizione di più firme digitali su uno o più documenti, anche nell'ambito della firma con certificato di validità temporale limitata di cui al precedente punto G.1., a fronte della verifica di un singolo token OTP.

Operativamente, il processo avviene analogamente a quanto descritto al Par. G.1.1., nel seguente modo:

1. Il Titolare si connette all'applicazione di firma attraverso i suoi codici personali;
2. Visiona i documenti da firmare;
3. Appone un flag su ogni documento (inteso come ogni campo firma) dichiara di prender visione dei documenti, accanto ai quali viene apposto il relativo flag;
4. Inserisce quindi il suo PIN;
5. Esegue il click su "richiedi codice OTP";
6. Il sistema invia a mezzo SMS un codice randomico di 6 cifre e ne attende la digitazione da parte del firmatario nell'apposito campo;
7. Rilevando la correttezza del PIN e della digitazione del codice appena inseriti, procede nell'operazione di firma di tutti i documenti di cui il Titolare ha precedentemente preso visione e visualizza la conferma del successo dell'operazione stessa;

Anche in questo caso i certificati di sottoscrizione generati dal QTSP risiedono, con le rispettive chiavi private, su di un dispositivo di firma di tipo Hardware Security Module (HSM). Il servizio è conforme a quanto stabilito dalla normativa (DPCM, Art.5, comma 2 e 3) e il formato delle firme elettroniche generate è conforme alla normativa vigente.

A ciascuna firma è associata una marca temporale generata dal servizio di validazione temporale, descritto alla sezione *P – Modalità per l'apposizione e la definizione del riferimento temporale*.

Per quanto riguarda i certificati qualificati di firma automatica, sarà inserito il seguente limite d'uso:

"Il presente certificato è valido solo per firme apposte con procedura automatica per la sottoscrizione di documenti e/o contratti relativi a prodotti e/o servizi offerti da Cassa di Risparmio di Saluzzo."

"This certificate may only be used for unattended/automatic digital signature for the signature of documents and/or contracts concerning products and/or services offered by Cassa di Risparmio di Saluzzo."

G.2. Modalità operative per la verifica della firma

I documenti che verranno sottoscritti con le modalità descritte in precedenza saranno esclusivamente in formato PDF; tale formato di sottoscrizione (previsto dall'Art.21, comma 8 e 15 della Deliberazione) è considerato infatti di facile utilizzo nell'ambito delle applicazioni di firma remota.

Infatti, la verifica dei documenti sottoscritti potrà essere agevolmente effettuata utilizzando il software *Acrobat Reader DC* scaricabile gratuitamente dal sito www.adobe.com/it.

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

H.1. Generazione delle chiavi di certificazione

La generazione delle chiavi di Certificazione all'interno dei dispositivi di firma custoditi nei locali del QTSP avviene in presenza del *Responsabile dei servizi di certificazione*, come previsto dal Decreto (Art.7, comma 1) ed è preceduta dall'inizializzazione dei dispositivi di firma.

Il tutto avviene inoltre alla presenza di un numero di responsabili aziendali ritenuto adeguato e sufficiente ad evitare operazioni illecite.

Una volta generate le coppie di chiavi, quelle private vengono suddivise in più parti, ciascuna delle quali viene trascritta su più dispositivi di backup (token USB), secondo una logica *m di n*: gli *n* dispositivi sono suddivisi e consegnati alle *n* figure aziendali presenti, le quali vi assoceranno una propria password.

I dispositivi sono conservati in modo sicuro, così come sono conservate in modo sicuro le relative password.

La lunghezza delle chiavi del sistema di certificazione è di almeno 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 almeno 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 QTSP, 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.

Il PIN 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'Agenzia (AgID) attraverso il sistema di comunicazione di cui all'Art.16, comma 1, del DPCM.

Il QTSP genera un certificato qualificato per ciascuna delle chiavi di firma elettronica qualificata utilizzate dall'Agenzia per la sottoscrizione dell'elenco pubblico dei certificatori e lo pubblica nel proprio registro dei certificati. Il QTSP deve poi mantenere copia della lista, sottoscritta dal dipartimento, dei certificati relativi alle chiavi di certificazione e lo rende disponibile per via telematica (DPCM, 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 QTSP.

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

I.3. Informazioni contenute nei certificati

I certificati emessi da INTESA soddisfano lo standard ISO 9594-8-2001.

I certificati INTESA sono conformi a quanto indicato nella deliberazione CNIPA n.45 del 21/05/09 e successive modificazioni e integrazioni. In seguito a ciò è garantita la loro interoperabilità nel contesto delle attività dei certificatori accreditati italiani.

Il Certificato Qualificato definisce con certezza il QTSP 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 QTSP;
- codice identificativo unico del Titolare presso il QTSP;
- 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 conterranno sempre una limitazione d'uso.

I.4. Codice di Emergenza

Il QTSP 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

J.1. Revoca dei certificati

La revoca dei certificati viene asseverata dal loro inserimento nella lista CRL (Art.22 Decreto).

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

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

Ai sensi della Determinazione Commissariale 119/2016 e del Regolamento eIDAS, le informazioni di revoca e sospensione sono anche disponibili attraverso il protocollo OCSP.

Nei casi in cui la revoca ovvero la sospensione avvengano su iniziativa del QTSP o del Terzo Interessato (artt. 23, 25, 27 e 29 del Decreto), il QTSP 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).

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 QTSP, avvertito dalla Banca, provvederà all'immediata revoca del certificato.

J.1.2. Revoca su richiesta del Terzo Interessato

Anche un Terzo Interessato può richiedere la revoca del certificato.

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

Il QTSP, 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.

J.1.3. Revoca su iniziativa del QTSP

Il QTSP che intende revocare il Certificato Qualificato ne dà preventiva comunicazione alla Banca (all'indirizzo di posta elettronica certificata), e al Titolare, all'indirizzo di corrispondenza o all'indirizzo e-mail 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 QTSP avviserà la Banca, inviando una comunicazione all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata.

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

Il QTSP procede con la revoca dei certificati di certificazione e dei certificati di sottoscrizione firmati con la stessa chiave di certificazione nei casi di:

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

Entro 24 ore, il QTSP 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.1.

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 (QTSP, Titolare, Terzo Interessato).

In assenza di comunicazioni ulteriori, il certificato sarà automaticamente revocato dopo il periodo di sospensione indicato (non superiore ai 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 QTSP, avvertito dalla Banca, provvederà alla immediata sospensione del certificato.

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

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

J.2.2. Sospensione su richiesta del Terzo Interessato

Come per la revoca un Terzo Interessato potrà richiedere anche la sospensione di un certificato digitale emesso per dei Titolari da lui rappresentati.

Il QTSP, 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 QTSP

Il QTSP 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 QTSP, eventualmente, 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 QTSP 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 QTSP

K.2.1. Sostituzione pianificata delle chiavi di certificazione

Con un periodo di tempo congruo alla normativa vigente, prima della scadenza del certificato relativo alle coppie di Chiavi di certificazione, utilizzate dal sistema di emissione dei certificati di sottoscrizione e dei certificati di TSU, in presenza del Responsabile del servizio di certificazione e di responsabili aziendali in

numero sufficiente a garantire la sicurezza dell'operazione, si procederà alla generazione di nuove chiavi di certificazione.

L'attività è pianificata in modo da garantire la continuità dei servizi, compatibilmente al fatto che il termine del periodo di validità di un certificato qualificato deve precedere di almeno due anni il termine del periodo di validità del certificato delle chiavi di certificazione utilizzato per verificarne l'autenticità (DPCM, art.18, comma 3).

Quanto fatto sarà verbalizzato e il verbale sarà conservato dal Certificatore per 20 (venti) anni dalla scadenza del certificato.

K.2.2. 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.

K.2.3. Sostituzione pianificata delle chiavi del sistema di validazione 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'operazione è svolta in presenza del *Responsabile del Servizio*.

K.2.4. 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.

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 QTSP 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 QTSP consente l'accesso a CRL/CSL via Internet attraverso il protocollo http.

Ai sensi della Determinazione Commissariale 119/2016 e del Regolamento eIDAS, le informazioni di revoca e sospensione sono anche disponibili attraverso il protocollo OCSP.

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 della riservatezza

Le misure di sicurezza per la protezione dei dati personali sono conformi alle misure previste dal Reg. UE 2016/679 (GDPR) e successive modificazioni e integrazioni.

N. Procedura di gestione delle 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 L.
- 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 QTSP (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 alle 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 QTSP sono sincronizzate con l'I.N.R.I.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) 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.R.I.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.R.I.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 QTSP 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 QTSP 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.

Q. Riferimenti tecnici

ETSI-319.401	ETSI EN 319 401 v2.1.1 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers
ETSI-319.411-1	ETSI EN 319 411-1 V1.1.1 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 1: General requirements
ETSI-319.411-2	ETSI EN 319 411-2 V2.1.0 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates;

	Part 2: Requirements for trust service providers issuing EU qualified certificates
<i>ETSI-319.411-3</i>	ETSI EN 319 411-3 V1.1.1 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates;
	Part 3: Policy requirements for Certification Authorities issuing public key certificates
<i>ETSI-319.412-1</i>	ETSI EN 319 412-1 V1.1.1 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles;
	Part 1: Overview and common data structures
<i>ETSI-319.412-2</i>	ETSI EN 319 412-2 V2.1.1 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles;
	Part 2: Certificate profile for certificates issued to natural persons
<i>ETSI-319.412-5</i>	ETSI EN 319 412-5 V2.1.1 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles;
	Part 5: QCStatements
<i>Rec ITU-R</i>	Recommendation ITU-R TF.460-6, Annex 1 – Time Scales.
<i>RFC5905</i>	Network Time Protocol (Protocollo NTP)
<i>ETSI-319.421</i>	ETSI EN 319 421 v1.1.1 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Time-Stamps
<i>ETSI-319.422</i>	ETSI EN 319 422 v1.1.1 - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Time-stamping protocol and time-stamp token profiles
<i>Rec ITU-R</i>	Recommendation ITU-R TF.460-6, Annex 1 – Time Scales.
<i>RFC5905</i>	Network Time Protocol (Protocollo NTP)