

Manuale Operativo sul servizio FEA Remota

Il presente documento (di seguito, "Manuale Operativo") è predisposto da Group Up S.r.l. ai sensi dell'articolo 57, commi 1 e 3, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22/02/2013, contenente le regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali (di seguito, "Decreto Regole Tecniche"), pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 117 del 21/05/2013, attuativo del Decreto Legislativo n. 82 del 07/03/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (di seguito, "CAD")

Il presente Manuale Operativo si propone l'obiettivo di:

- rendere note le caratteristiche del sistema attraverso cui Group Up S.r.l. eroga il servizio di Firma Elettronica Avanzata in modalità remota, atte a garantire il rispetto di quanto prescritto dall'art. 56 comma 1 del Decreto Regole Tecniche;
- specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate per l'erogazione del servizio ed il modo in cui queste consentono di ottemperare a quanto prescritto dalla normativa vigente.

1. INFORMAZIONI GENERALI (Decreto Regole Tecniche, art. 57 comma 1 lettera e, g)

1.1 La firma elettronica avanzata in remoto

Nell'ambito delle iniziative volte ad innovare ed a migliorare l'efficienza dei propri processi, Group Up S.r.l. ha introdotto una nuova modalità di firma delle proposte contrattuali e della documentazione necessaria allo svolgimento dell'incarico da parte del Cliente basata su una soluzione informatica che consente di sottoscrivere tali documenti in formato elettronico, con l'obiettivo di ridurre e, ove possibile, eliminare nel corso del tempo l'uso della carta. La sottoscrizione della predetta documentazione, contrattuale e non, avviene mediante l'utilizzo della firma elettronica avanzata in modalità remota (di seguito, "FEA Remota"), che consiste in un processo informatico nel quale il firmatario viene identificato dal servizio e autorizza l'apposizione della firma tramite un meccanismo di sicurezza.

Il documento recante la sottoscrizione con la FEA Remota del firmatario viene memorizzato attraverso un programma informatico e sigillato tramite apposizione della firma digitale dell'ente terzo certificatore scelto da Group Up S.r.l., che rende imm modificabile il documento così sottoscritto.

La firma e l'intero servizio di FEA Remota (di seguito, "Servizio") sono resi disponibili al firmatario da Group Up S.r.l., ai sensi dell'art. 55, comma 2, lett. a) del Decreto Regole Tecniche. Group Up S.r.l. si è rivolta ad una primaria società informatica che – ai sensi dell'art. 55, comma 2, lett. b) del Decreto Regole Tecniche – realizza la soluzione di firma con valore di firma elettronica avanzata e che dispone altresì della qualifica di Certification Authority ai sensi della normativa vigente.

1.2 I documenti che possono essere sottoscritti con la FEA Remota

La FEA Remota consente al Cliente di sottoscrivere le proposte contrattuali e la firma di documentazione per le quali Group Up S.r.l. avrà reso, nel corso del tempo, disponibile tale Servizio.

1.3 Il processo di sottoscrizione

Il Servizio consente al Cliente di:

- visualizzare e leggere il documento sullo schermo del proprio dispositivo;
- sottoscrivere il documento direttamente sul dispositivo in modalità elettronica.

Al termine dell'operazione di sottoscrizione, il documento informatico assume caratteristiche tecniche che ne garantiscono l'integrità e l'immodificabilità.

1.4 La consegna del documento informatico sottoscritto

Il documento informatico è consegnato al Cliente che lo ha sottoscritto rendendolo disponibile, in formato pdf in un'area riservata accessibile tramite un link inviato al termine della procedura all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente medesimo o in formato cartaceo. Qualora il Cliente nel corso del tempo vari l'indirizzo di posta elettronica, dovrà comunicare il nuovo indirizzo a info@groupup.it.

Il Cliente potrà richiedere il rilascio di una copia cartacea dei documenti sottoscritti all'indirizzo info@groupup.it. In qualunque momento potrà richiedere un duplicato informatico o una copia cartacea del documento informatico sottoscritto, per tutto il periodo in cui Group Up S.r.l. è tenuta per legge a conservare la documentazione sottoscritta.

2. LA DICHIARAZIONE DI ACCETTAZIONE DELL'UTILIZZO DELLA FEA REMOTA (Decreto Regole Tecniche, art. 57 comma 1 lettera a)

L'utilizzo della FEA Remota con valore di firma elettronica avanzata può avvenire solo successivamente all'esplicita accettazione, da parte del Cliente, di avvalersi di tale modalità di firma.

Tale accettazione è espressa in una specifica dichiarazione, contenuta in un modulo di adesione che Group Up S.r.l. sottopone al Cliente, e da questi appositamente sottoscritta. La copia del modulo di adesione è rilasciata in formato elettronico o cartaceo al Cliente, che potrà comunque chiedere a Group Up S.r.l. in qualunque momento il rilascio di una ulteriore copia.

Il modulo di adesione contenente la dichiarazione di accettazione delle condizioni del Servizio e copia del documento di riconoscimento con cui è avvenuta l'identificazione del Cliente saranno conservati da Group Up S.r.l. per almeno venti anni, come previsto dal Decreto Regole Tecniche.

La mancata accettazione del Servizio rende impossibile firmare i documenti pre-contrattuali in modalità elettronica; rimane possibile firmare tali documenti in modalità tradizionale con firma autografa.

3. LE CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI FEA REMOTA (Decreto Regole Tecniche, art. 57 comma 1, lettere f, g)

3.1 Caratteristiche del sistema che garantiscono l'identificazione del firmatario

Group Up S.r.l. identifica preliminarmente il Cliente con due modalità equivalenti:

- a) di persona richiedendo copia del relativo documento d'identità e raccogliendo tramite l'apposito modulo di adesione tutti i dati anagrafici comprensivi dell'indirizzo email e del numero di telefono cellulare che saranno indispensabili nel processo di FEA Remota.
- b) con l'invio di una PEC a Group Up s.r.l. con allegati il documento d'identità, una fotografia effettuata tramite un Selfie ed il modulo di adesione firmato e compilato di tutti i dati anagrafici comprensivi dell'indirizzo email e del numero di telefono cellulare che saranno indispensabili nel processo di FEA Remota

Il firmatario, rappresentante legale oppure con poteri di firma per più clienti, con l'identificazione di cui sopra aderisce per la Sua persona o per il Suo mandante al servizio di FEA Remota che si finalizzerà per ciascun Cliente con l'apposizione di una FEA Remota su qualsiasi documento che certificherà pertanto l'indirizzo e-mail e il numero di telefono cellulare comunicati.

3.2 Caratteristiche del sistema che garantiscono la connessione univoca della firma al firmatario

Il sistema supporta la modalità di FEA Remota basata sull'utilizzo del proprio telefono cellulare. Il Cliente si collega alla piattaforma di FEA Remota attraverso un link ricevuto per email all'indirizzo indicato nel modulo di adesione. Una volta visionata la documentazione il Cliente potrà firmare i documenti cliccando sul tasto "Firma" ed inserendo un OTP (One-Time-Password) di firma ricevuto tramite SMS sul proprio telefono; la mancata accettazione di un singolo documento comporterà l'annullamento dell'operazione. Il sistema certifica che il numero dichiarato come proprio dal Cliente, dopo aver visionato tutti i documenti sulla piattaforma di FEA Remota, abbia ricevuto un SMS e abbia inserito l'OTP relativo a quella transazione (e relativo a tutti i documenti) sulla piattaforma stessa garantendo quindi la connessione univoca della firma al firmatario.

3.3 Caratteristiche del sistema che garantiscono il controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma

Per quanto riguarda la firma tramite il cellulare, il dispositivo – che il Cliente dichiara essere in suo possesso – deve essere sotto il suo controllo e quindi deve averne il controllo esclusivo.

3.4 Caratteristiche del sistema che garantiscono di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma

Al termine della sottoscrizione il documento informatico è sigillato con certificato qualificato emesso da una Certification Authority riconosciuta. La tecnologia di firma digitale include l'impronta informatica (HASH) del contenuto soggetto a sottoscrizione. Il controllo della corrispondenza tra un'impronta ricalcolata e quella "sigillata" all'interno delle firme permette di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma. Questo consente di rilevare ogni possibile alterazione o modifica effettuata al documento.

3.5 Caratteristiche del sistema che garantiscono la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto

All'atto della presentazione del documento per la firma, il Cliente può visualizzare sul video il contenuto in tutte le sue parti, con apposite funzioni di posizionamento della firma ("blob di firma"). Successivamente, il Cliente potrà visualizzare il documento elettronico firmato, che verrà inviato all'indirizzo di posta personale che il Cliente ha dichiarato in fase di adesione o consegnato in formato cartaceo.

3.6 Caratteristiche del sistema che garantiscono l'individuazione del soggetto erogatore della soluzione FEA Remota

Il certificato di firma digitale della FEA Remota individua il soggetto erogatore del Servizio ed è emesso da un'autorità di certificazione tecnica (Certification Authority YOUSIGN SAS – QUALIFIED SEALS2 CA). In questo caso ogni documento sottoscritto dal Cliente, dopo la raccolta delle firme, viene sigillato tramite apposizione della firma digitale rilasciata dalla Certification Authority YOUSIGN SAS – QUALIFIED SEALS2 CA.

3.7 Caratteristiche del sistema che garantiscono l'assenza nell'oggetto della sottoscrizione di qualunque elemento idoneo a modificarne gli atti, i fatti e i dati in esso rappresentati

I documenti prodotti dal sistema utilizzano esclusivamente formati atti a garantire l'assenza, nell'oggetto della sottoscrizione, di qualunque elemento idoneo a modificare gli atti, i fatti e i dati in essi rappresentati. Ad esempio, attualmente, i documenti sono esclusivamente in formato standard ISO PDF/A.

3.8 Caratteristiche del sistema che garantiscono la connessione univoca della firma al documento sottoscritto

I dati della firma vengono inseriti nel documento in una struttura, detta "blob di firma", che li unisce indissolubilmente all'impronta informatica del documento sottoscritto. Questa struttura è protetta con opportuna tecnica crittografica, al fine di preservare la firma da ogni possibilità di estrazione o duplicazione. Per la FEA Remota, la chiave crittografica in grado di estrarre le informazioni è in esclusivo possesso della Certification Authority YOUSIGN dotata di idonee garanzie di indipendenza e sicurezza nella conservazione della medesima chiave. Questa, potrà essere usata in sede di perizia, espressamente nei soli casi in cui si renda indispensabile per l'insorgenza di un contenzioso sull'autenticità della firma e a seguito di richiesta dell'autorità giudiziaria per attestare l'autenticità del documento e della sottoscrizione.

Inoltre, il sistema appone a sigillatura dell'intero contratto una "firma digitale" in formato standard PADES. A differenza del "blob di firma" queste firme tecniche sono visibili e verificabili con gli strumenti informatici standard per la presentazione e lettura dei documenti (es. PDF Reader).

3.9 Caratteristiche delle tecnologie utilizzate

La piattaforma utilizzata per la consultazione e la firma dei documenti è YOUSIGN (<https://www.yousign.com>).

YOUSIGN è una soluzione modulare multi-piattaforma per la firma di documenti digitali, che consente la visualizzazione e firma di documenti in formato pdf e supporta tutte le tipologie di firma digitale e/o elettronica.

La piattaforma web e le API necessarie all'interfaccia con il sistema gestionale aziendale ERP sono il cuore del sistema YOUSIGN e racchiude tutta la logica per gestire tutte le funzionalità dello stesso. Il sistema di firma CORE espone tutte le sue funzionalità tramite modalità REST.

La piattaforma YOUSIGN è certificata LSTI N° 11125-1382-624-V1.1 come dispositivo sicuro di firma SSCD – Secure Signature Creation Device Allegato III D.E. 1993/93/EC. La piattaforma permette di implementare la firma di un documento elettronico in modalità remota. Il documento viene sigillato mediante una firma massiva che ne garantisce l'immodificabilità e l'autenticità. Il servizio offerto da YOUSIGN, in particolare, è un servizio di firma elettronica avanzata, nella declinazione di firma remota, che permette di apporre firme elettroniche utilizzando il proprio telefono cellulare.

Possono essere usati tutti i tipi di telefono cellulare, tutti i sistemi operativi, tutti gli operatori mobili.

4. INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA COPERTURA ASSICURATIVA (Decreto Regole Tecniche, art. 57 commi 2, 3)

In conformità alla normativa vigente, al fine di proteggere i titolari della firma elettronica avanzata e i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche adottate, Group Up S.r.l. ha stipulato una polizza assicurativa con primaria compagnia di assicurazione, abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali. La copertura assicurativa rispetta i massimali imposti dalla normativa.