



**Manuale Operativo
Firma Elettronica Avanzata**



GENERALITÀ DEL DOCUMENTO

Titolo Manuale Operativo FEA

Redattore

File KONE - Manuale Operativo FEA.pdf

*Nr. di identificazione univoca del documento WIIT

TABELLA DELLE REVISIONI

DATA	VERSIONE	REDATTO DA	REVISIONI APPORTATE
1.0			Prima Versione



Sommario

Premessa.....	5
1 Definizioni.....	5
1.1 Definizioni riguardanti i soggetti.....	5
1.2 Definizioni riguardanti gli acronimi e i termini utilizzati	6
2 Riferimenti normativi.....	9
3 Gli attori.....	11
3.1 Soggetto che eroga la soluzione di FEA	11
3.1.1 Dati identificativi	11
3.2 Soggetto che realizza la soluzione di FEA	11
3.3 Altri soggetti coinvolti	11
3.3.1 Wiit Spa.....	11
3.3.2 IDC - Indicom Document Care S.r.l.	11
4 La firma FEA.....	12
5 Valore giuridico della FEA	15
5.1 Forma	15
5.2 Efficacia probatoria	15
5.2.1 Limiti d'uso	15
6 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla FEA	16
6.1 Identificazione del firmatario	17
6.1.1 Prima identificazione	17
6.1.2 Identificazioni successive	17
6.2 Modalità di identificazione	18
6.3 Informazione del richiedente firmatario	18
6.4 Dichiarazione di accettazione del servizio dal firmatario	18
6.5 Allegazione e conservazione della documentazione	18
6.6 Caratteristiche del sistema di firma	18
6.7 La tecnologia utilizzata	18
6.8 Aggiornamento del sito internet	18
6.9 Revoca del servizio	19
6.10 Tutela assicurativa	19
7 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla Privacy.....	20
7.1 Informazione dell'utente firmatario	20



7.2	Diritti relativi ai dati personali e modalità di esercizio	20
8	La soluzione KONE	22
8.1	Elaborazione della richiesta (Accreditamento).....	22
8.2	Il software di firma	23
8.3	Integrità del documento sottoscritto	23
9	Il processo di firma	24
10	Componenti di sicurezza	27
11	Archiviazione e conservazione documenti.....	28
12	La gestione del contenzioso	29
13	Informativa e accettazione servizio FEA.....	30



Premessa

Il presente documento è stato realizzato da KONE Spa (di seguito KONE) in quanto erogatore di servizi di sottoscrizione di documento con Firma Elettronica Avanzata (FEA) utilizzando l'integrazione di Wiit Spa con verifica via One Time Password (OTP).

La tipologia dei documenti che possono prevedere la sottoscrizione del richiedente (**utente**) che si presenti è attualmente limitato alla Documentazione di Consegnare dei Dispositivi di Protezione Individuale (di seguito **DPI**), in futuro sarà possibile estendere l'utilizzo della **FEA** anche per sottoscrizione di ulteriori documenti. In tale evenienza, l'elenco completo dei documenti sottoscrivibili elettronicamente verrà comunicato direttamente dall'Operatore di KONE che propone il servizio di FEA.

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

1 Definizioni

1.1 Definizioni riguardanti i soggetti

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



1.2 Definizioni riguardanti gli acronimi e i termini utilizzati

Sigle	Illustrazione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale (come da Decreto Legislativo 22 giugno 2012 n.83 articolo 22) ha sostituito CNIPA e DigitPa
CA FEA	Certification Authority , ente preposto alla generazione di eventuali certificati FEA per la realizzazione di Firme Elettroniche Avanzate
Certificato di firma elettronica	Attestato elettronico che collega i dati di convalida di una firma elettronica a una persona fisica e conferma almeno il nome o lo pseudonimo di tale persona
Certificato qualificato di firma elettronica	Certificato di firma elettronica che è rilasciato da un prestatore di servizi fiduciari qualificato ed è conforme ai requisiti di cui all'allegato I del Regolamento eIDAS
Chiave privata	È la chiave di crittografia utilizzata in un sistema di crittografia asimmetrica al fine di proteggere la firma apposta. La chiave privata è associata a una chiave pubblica ed è in possesso del Titolare che la utilizza per firmare digitalmente i propri documenti.
Chiave pubblica	È la chiave crittografica in un sistema di crittografia asimmetrica ed è utilizzata per verificare la firma digitale apposta su un documento informatico dal Titolare della chiave asimmetrica. Tale chiave è associata ad una chiave Privata.
Copia Informatica di documento informatico	Documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari;
Documento analogico	Rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
Documento elettronico	Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva



Documento Informatico	Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti
Duplicato Informatico	Documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario
FE	Firma Elettronica
FEA	Firma Elettronica Avanzata, ovvero firma elettronica connessa unicamente al firmatario e idonea a identificarlo, ottenuta mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo e collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica dei dati medesimi
FEQ	Firma Elettronica Qualificata, ovvero firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche
FES	Firma Elettronica Semplice, ovvero dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare
Firma digitale	Particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici
Hash	Funzione matematica che genera, a partire da una evidenza informatica, una impronta in modo tale che risulti di fatto impossibile, a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti
HSM	Hardware Security Module , è un server sul quale vengono realizzate operazioni per mezzo di chiavi digitali in modalità sicura, protetta e remota



LRA	Local Registration Authority
IUO	Identificativo Univoco Operatore. È il codice che il software interno stampa sul modello di documento richiamato a sistema in seguito alla compilazione in sostituzione della firma analogica dell'operatore. È associato automaticamente al login dell'operatore.
Marca Temporale	Riferimento temporale che consente la validazione temporale (data certa) e che dimostra l'esistenza di un'evidenza informatica in un tempo certo.
OTP	One Time Password , è un codice di sicurezza richiesto per la disposizione della sottoscrizione, monouso, solitamente pervenuto via SMS o su apposita app mobile o via mail o su token fisico, direttamente al possessore del certificato di firma su HSM. Numero di cellulare, e-mail, app mobile o token fisico saranno prima stati certificati dall'azienda emittente
PAdES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 102 778 basata a sua volta sullo standard ISO/IEC 32000 e successive modifiche
CAdES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 101 733 e successive modifiche
XAdES	Formato di busta crittografica definito nella specifica tecnica ETSI TS 101 903 e successive modifiche
PDF	Standard aperto per lo scambio di documenti elettronici incluso nella categoria ISO (International Organization for Standardization)
RAO	Registration Authority Officer
RSA	Algoritmo di crittografia asimmetrica che si basa su utilizzo di chiave pubblica e privata
Soluzione di Firma Elettronica Avanzata	Soluzioni strumentali alla generazione e alla verifica della firma elettronica avanzata



2 Riferimenti normativi

Riferimenti	Descrizione
D. Lgs. n. 196/2003 – Codice Privacy	Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali
D. Lgs. n. 82/2005 – CAD	Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82, Codice dell'Amministrazione digitale
Regole Tecniche DPCM 22.02.2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013 "Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lett. b), 35, comma 2, 36, comma 2, 3 e 71.
Reg. UE n. 910/2014 - eIDAS	Regolamento UE n. 910/2014 sull'identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno
Reg. UE n. 2016/679 - GDPR	Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati
D. Lgs. n. 101/2018	Decreto legislativo di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 679/2016

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

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

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

Questi sono:

1. la predisposizione **dell'informativa sull'uso degli strumenti FEA** da parte dell'azienda verso i terzi firmatari e sul trattamento dei dati personali ex art. 13 Reg. UE 679/2016 e del relativo **Modulo di**



-
- accettazione delle condizioni di servizio** (v. art. 57, c.1 lett. a DPCM)
2. eventuale **Modulo di richiesta di copia della documentazione di accettazione FEA** (v. art. 57, c. 1 lett.c DPCM), nel caso l’Azienda preveda l’utilizzo di un modulo ad hoc per questa attività. Nel caso specifico non si prevede un modulo ad hoc ma è sufficiente una richiesta con gli usuali canali.
 3. la predisposizione di un **modulo di recesso dal servizio**
 4. la **pubblicazione** degli stessi eventualmente sotto forma di Manuale operativo, **sul sito internet** assieme ai dati dell’**assicurazione professionale a copertura dei rischi derivanti ed alle caratteristiche tecniche impiegate per rispondere alle Regole Tecniche sulla FEA**



3 Gli attori

3.1 Soggetto che eroga la soluzione di FEA

3.1.1 Dati identificativi

Ragione Sociale	KONE Spa
Indirizzo sede	Via Figino 41 – 20016 Pero (MI)
Partita Iva	12899760156
Codice Fiscale	05069070158
Registro Imprese	05069070158
REA	1594415
Indirizzo E-Mail	italy@kone.com
Numero Telefonico	800233566
Indirizzo Sito Istituzionale	www.kone.it

Help desk e Assistenza cliente

Via telefono	800233566
Via e Mail	privacy.italia@kone.com
Via postale (residuale)	Via Figino 41 – 20016 Pero (MI)

3.2 Soggetto che realizza la soluzione di FEA

In aderenza a quanto espresso nell'art 55 comma2 lettera b) del DCPM 22 febbraio 2013, si segnala che la soluzione di Firma Elettronica Avanzata utilizzata è stata realizzata da Namirial SpA con la soluzione ESignAnywhere,

3.3 Altri soggetti coinvolti

3.3.1 Wiit Spa

Società di consulenza in ambito Information Technology che ha disegnato i processi di integrazione tra il portale di KONE e la soluzione di firma di Namirial. Oltre a ciò, ha redatto l’Informativa FEA, il modulo di accettazione delle condizioni FEA e del consenso al trattamento, il modulo di recesso dal servizio di FEA, il Manuale Operativo FEA.

3.3.2 IDC - Indicom Document Care S.r.l.

Società che, per conto del Cliente, realizza la conservazione digitale dei documenti informatici sottoscritti con soluzione di FEA.



4 La firma FEA

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

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

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

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

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

<u>Requisito</u>	Caratteristica della soluzione
1) l'identificazione del firmatario del documento	<p>Questo compito resta in carico al personale dell'ente erogatore del servizio, incaricato all'identificazione del soggetto ed alla certificazione dei suoi dati anagrafici e del documento di identità raccolto e conservato. Tutte le attività sono fatte in presenza del personale incaricato da KONE e del firmatario.</p> <p>Il firmatario è dipendente KONE e il documento di identificazione viene acquisito all'atto dell'assunzione e aggiornato per scadenze e/o nuove emissioni.</p>
2) la connessione univoca della firma al firmatario	<p>La firma elettronica sul documento avviene tramite l'invio all'indirizzo email aziendale del firmatario di un link per il recupero del documento e in presenza dell'operatore KONE. La firma Elettronica viene apposta sul documento per mezzo di algoritmi di criptazione su sistemi sicuri e messi a disposizione dalla società Namirial, solo a seguito dell'inserimento di un codice OTP</p>



	generato dai sistemi di firma ed inviato tramite un servizio di invio SMS al numero di cellulare certificato del soggetto, che opera in presenza dell'operatore KONE e che verifica l'uso esclusivo all'atto della firma. Il mittente specificato negli SMS avrà come alias una stringa alfanumerica identificativa del servizio o dell'azienda proponente del servizio di FEA, scelta da quest'ultima.
3) il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma	Il codice OTP che permette la generazione del Codice FEA è inviato direttamente al telefono dell'utente , numero segnalato dal cliente e verificato in fase di accettazione del servizio. Pertanto, il controllo di generazione del Codice è in capo al firmatario. In ogni caso, Namirial mantiene una sessione esclusiva delle operazioni che avvengono da parte del soggetto firmatario sulle pagine web del browser aperto sul device dell'utente e ne mantiene le tracce di connessione da associare alla transazione. La firma elettronica sul documento avviene su dispositivi sicuri che in quel momento e con quella sessione, operano mantenendone traccia, con sessione appositamente aperta a quell'utente e su sua richiesta.
4) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma	Essendo i documenti sottoscritti in modalità PAdES con il codice elettronico, ad ogni possibile modifica del documento in istanti successivi a quello dell'apposizione della firma stessa, ve ne resta traccia nel file ed evidenziata da un qualunque tool di visualizzazione del file in grado di interpretare le firme. Nel caso per esempio di firme PAdES può essere usato ad esempio il programma concesso in uso gratuito Adobe Reader della società Adobe.
5) la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto	Il KONE fornisce sempre il documento completo tramite le proprie interfacce ed il documento completo di firma elettroniche dell'utente sarà disponibile invio via email del documento sottoscritto.
6) l'individuazione del soggetto di cui all'articolo 55, comma 2, lettera a)	L'azienda proponente apporrà sui documenti loghi e scritte identificative. Il programma può visualizzare il logo aziendale durante il processo di raccolta ed anche in appositi spazi



	delle pagine Web, la denominazione dell'azienda o della sua compagnia, e dell'incaricato dell'azienda che ha sottoposto il documento alla firma del soggetto firmatario. L'impiego di firme digitali qualificate di chiusura del documento, con certificato intestato a personale dell'azienda, potrà far valere anche la paternità.
7) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati	L'azienda proponente produrrà documenti firmati privi di elementi quali ad esempio script, in grado di modificare quanto scritto nel documento stesso senza invalidarne la firma. Al termine dell'elaborazione KONE produce un nuovo file in formato PDF o XML, contenente le firme elettroniche raccolte .
8) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto	La soluzione adottata da Namirial impiega sistemi sicuri di apposizione della firma su server remoti, che creano la firma criptando l'hash del documento ed inserendo il risultato nel documento stesso. La verifica di collegamento della firma al file potrà avvenire con un qualunque tool di verifica in grado di interpretare le firme PAdES o XAdES o CAdES. Per le firme PDF si può utilizzare ad esempio il programma concesso in uso gratuito Adobe Reader della società Adobe.

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



5 Valore giuridico della FEA

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

5.1 Forma

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

5.2 Efficacia probatoria

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

5.2.1 Limiti d'uso

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

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

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

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

Nel rispetto della citata normativa, **KONE** ha deciso di proporre la soluzione di FEA ai propri dipendenti per la sottoscrizione di documenti di consegna **DPI**.



6 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla FEA

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

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

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

Nei paragrafi successivi verranno analizzati i singoli obblighi.



6.1 Identificazione del firmatario

Si premette che i firmatari sono tutti dipendenti di KONE e che l'identificazione viene effettuata de visu in fase di assunzione del dipendente o completata all'atto della prima consegna di Dispositivi di Protezione Personale.

6.1.1 Prima identificazione

La prima identificazione viene effettuata sempre da incaricato delle risorse umane e solitamente in fase di assunzione. In questa fase, eseguita sempre in presenza, viene raccolta copia di un documento di identificazione ancora in validità e le informazioni necessarie tra cui :

I dati da qualificare per l'identificazione sono:

1. Nome e Cognome
2. Eventualmente CF
3. Copia di un documento di riconoscimento in corso di validità
4. Indirizzo e-mail (che viene assegnato in fase di assunzione)
5. Numero telefonico dello Smartphone che viene dato in dotazione.

Questi dati abilitano l'utente ad operare all'interno del processo di firma digitale. Si evidenzia che ogni identificazione viene eseguita in presenza da parte di un incaricato dell'organizzazione di KONE.

Kone si organizzerà per completare l'istruttoria inerente nuovi dipendenti e quindi i documenti utili all'identificazione e registrazione in fase di assunzione e li trasmetterà a WIIT con le medesime interfacce utilizzate per la gestione ed archiviazione dei documenti pregressi.

6.1.2 Identificazioni successive

La risorsa KONE incaricata dell'identificazione procede alla sola IDENTIFICAZIONE a mezzo Carta d'Identità, Patente o Passaporto verificando che la scansione del documento d'identità sia già archiviata e corrisponda al documento di riconoscimento esibito dal lavoratore.

Se il documento identificativo

- è già a sistema, l'identificazione è immediata
- se non fosse a sistema oppure risulta rinnovato, la risorsa KONE
 - verifica la coerenza dei dati inseriti a gestionale rispetto a quelli del documento d'identità
 - scansiona il documento d'identità e lo carica a sistema come precedentemente definito in questo documento



6.2 Modalità di identificazione

L'identificazione è sempre eseguita in presenza da parte di un incaricato KONE con verifica di un documento di identificazione in validità.

6.3 Informazione del richiedente firmatario

Il firmatario viene informato sia per quanto concerne il trattamento dei dati (informativa presentata anche in fase di assunzione) personali, che non sono altro che una parte di quelli necessari per l'istituzione del rapporto di lavoro, e in relazione al processo di firma elettronica avanzata. Viene presentata un'informativa breve e viene segnalato il link per leggere la versione estesa dell'informativa e del servizio FEA.

6.4 Dichiarazione di accettazione del servizio dal firmatario

L'operatore KONE, dopo aver adeguatamente informato il firmatario, sottopone a quest'ultimo la sottoscrizione della dichiarazione di accettazione delle condizioni di erogazione del servizio. Tale documento riporta tutti i dati informativi del cliente, la descrizione del servizio e richiede una firma mediante soluzione di FEA con effetto immediato. Per scelta KONE, ad ogni sottoscrizione di DPI viene presentata l'informativa del servizio e sottoposto il documento di accettazione in modo da creare un pacchetto sottoscritto con tutto quanto serve per garantire il rispetto della normativa in essere.

6.5 Allegazione e conservazione della documentazione

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

6.6 Caratteristiche del sistema di firma

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

6.7 La tecnologia utilizzata

Nei paragrafi 8 e 9 si descrivono le caratteristiche hardware e software della soluzione di WIIT utilizzate al fine di ottemperare quanto richiesto dalle Regole Tecniche DPCM 22 febbraio 2013.

6.8 Aggiornamento del sito internet

KONE, in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa in essere, pubblica sul proprio sito internet il presente documento.



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

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

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

6.9 Revoca del servizio

L’istituto della revoca non viene applicato in questo processo (revoca dell’accettazione del servizio FEA) in considerazione del fatto che è effettuata una revoca implicita dopo ogni firma di un documento e che si provvederà ad effettuare una nuova richiesta di accettazione del servizio ad ogni richiesta di sottoscrizione con FEA-

6.10 Tutela assicurativa

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

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

Al riguardo, **KONE**, in qualità di soggetto che eroga la soluzione di FEA, dichiara di avere stipulato adeguata polizza con **XL Insurance Company SE, Corso Como 17, 20154 – Milano (MI)**. Per ulteriori informazioni si rimanda all’allegato 3.



7 Adempimenti per il rispetto delle norme sulla Privacy

7.1 Informazione dell’utente firmatario

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

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

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

L’Informativa:

- È comunicata nella forma breve e resa disponibile dagli operatori che sottopongono il servizio FEA;
- È disponibile sul sito internet Sito internet www.kone.it nella forma estesa

7.2 Diritti relativi ai dati personali e modalità di esercizio

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

Si tratta in particolare dei diritti di:

- **Accedere ai propri dati personali** e conoscerne l’origine, le finalità e gli scopi del trattamento, il periodo di conservazione, i dati del titolare del trattamento, del responsabile del trattamento e i soggetti a cui potranno essere divulgati.



-
- **Aggiornare, rettificare e integrare** i propri dati, in modo che siano sempre accurati.
 - **Cancellare** i propri dati personali, qualora non siano più necessari per il perseguimento delle finalità indicate nell'informativa.
 - **Limitare il trattamento** dei propri dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove sia stata contestata l'esattezza, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'accuratezza.
 - **Revocare il consenso** in qualunque momento, con la consapevolezza che la revoca non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca stessa.

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

Per esercitare uno dei citati diritti, l’interessato deve presentare domanda all’indirizzo e-mail **privacy.italy@kone.com** per la gestione dei diritti dell’interessato.



8 La soluzione KONE

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

Per la realizzazione del servizio di Firma Elettronica Avanzata con firma remota, KONE ha integrato, attraverso WIIT, la soluzione di firma denominata ESignAnywhere, prodotto dall'azienda Namirial spa, attivato dalla soluzione io WIIT BPM- Tale soluzione invia e-mail all'interessato per accedere a un link ove potrà verificare il documento da firmare e poi procedere alla firma con l'inserimento di specifico OTP (On Time Password) che riceverà sul suo Smartphone aziendale.

8.1 Elaborazione della richiesta (Accreditamento)

L'accreditamento avviene de visu con la partecipazione dell'interessato e di un referente KONE. La risorsa dedicata da Kone al censimento, identificazione e registrazione dei dati del soggetto firmatario ha l'incarico di inserirne l'anagrafica.

In riferimento specifico al progetto DPI tutte le persone che potranno essere abilitate a sottoscrivere attraverso la procedura di FEA sono già registrati in anagrafica e sono in possesso di un indirizzo di posta elettronica rilasciato da KONE oltre ad uno Smartphone aziendale.

La **REGISTRAZIONE** dei dati anagrafici avviene in fase di assunzione direttamente dalle persone incaricate del reparto HR di Kone.

Questo processo prevede il passaggio automatico dei dati anagrafici e di contatto dal sistema gestionale di Kone al sistema BPM.

L'**IDENTIFICAZIONE** del soggetto avviene a mezzo di documento di riconoscimento (Carta d'Identità o altri documenti considerati validi) che viene:

- esibito dal soggetto sottoscrittore al momento dell'incontro con la risorsa KONE che:
 - verifica la coerenza dei dati inseriti a gestionale rispetto a quelli del documento d'identità
 - scansiona il documento d'identità se necessario e lo carica sul sistema ECM nel caso in cui non fosse già archiviato
- fornito scansionato dal sottoscrittore e verificato da personale KONE che:
 - inserisce i dati anagrafici
 - carica sul sistema ECM la scansione ricevuta del documento d'identità
 - verifica la corrispondenza tra il documento d'identità caricato a sistema e quello esibito dal lavoratore al momento dell'incontro.
 - Indicizza i metadati di archiviazione su sistema ECM

Questo sotto processo è propedeutico all'accesso del dipendente ai Servizi di FEA.

KONE, ha deciso di non procedere con un'accettazione del servizio alla prima richiesta di sottoscrizione, ma di procedere con l'accettazione del servizio ad ogni richiesta di sottoscrizione con FEA.

Pertanto, il processo previsto da KONE prevede la sottoscrizione del documento di accettazione contestualmente alla sottoscrizione del documento DPI.

Di conseguenza, la sottoscrizione e firma FEA di una pratica DPI prevede anche la sottoscrizione del modulo di accettazione del servizio FEA.



Tale modulo riporta oltre al modulo di consegna dei DPI anche un'informativa breve del servizio FEA, rimandando ad una informativa più estesa reperibile sul sito KONE. Il soggetto firmatario confermando la firma della pratica DPI apporrà di fatto la firma anche sul modulo di accettazione del servizio FEA.

Non viene **raccolto** il documento di identificazione in quanto già presente su sistema KONE ma solo verificato che sia ancora in validità, la verifica è sempre in presenza.

Il modulo di accettazione è parte della pratica da sottoscrivere.

8.2 Il software di firma

La pratica oggetto di sottoscrizione prevede come primo punto di firma l'accettazione del Servizio di FEA e successivamente il punto firma inherente alla pratica DPI.

Il referente KONE dopo avere predisposto la pratica su sistema BPM ingaggia in modo automatico l'invio della e-mail al firmatario.

Il firmatario ricevuta la e-mail con in link e dopo averlo attivato il link, controlla il contenuto del documento e se tutto corrisponde conferma il passaggio alla fase di firma.

Il firmatario può scorrere il documento in tutte le sue parti in modo da poter avere pieno controllo e visione del documento stesso ovvero potrà selezionare direttamente il campo firma qualora abbia già presa visione del contenuto.

Il firmatario attiva il campo firma.

La conferma della firma viene effettuata con l'inserimento del codice OTP ricevuto su Smartphone aziendale via SMS.

I sistemi WIIT si occuperanno inoltre di: archiviare documenti sottoscritti; inviare al dipendente la pratica sottoscritta; inviare al processo di conservazione e digitale e norma di legge il documento sottoscritto con il file di verifica (Audit Trail) e completo dei metadati necessari dopo averlo "firmato" con firma elettronica qualificata (FEQ) .

8.3 Integrità del documento sottoscritto

La verifica dell'integrità del documento può essere svolta da un qualsiasi software di verifica conforme al CA, come ad esempio Adobe Acrobat Reader.

Il documento firmato è accompagnato da un file di Audit Trail che registra le azioni avvenute e le informazioni fondamentali per associare il documento al firmatario ed evidenziare l'integrità del documento sottoscritto



9 Il processo di firma

Il processo di firma è, attualmente, limitato alla sottoscrizione del documento di consegna dei DPI e coinvolge solo personale dipendente di KONE.

I dati personali utili al processo sono già raccolti in fase di assunzione e validati in presenza compreso indirizzo e-mail (indirizzo aziendale) e numero telefonico (smartphone aziendale).

In sostanza viene segnalata la nuova finalità del trattamento di questi dati.

Il processo può suddividersi nelle seguenti fasi

ATTIVITÀ PRELIMINARE

Questa casistica è stata inserita per completezza del processo. Per poter ottenere dei Dispositivi di Protezione Individuale è necessario essere dipendenti e, di conseguenza, già registrati. Si prevede questa casistica in caso di concomitanza degli eventi (consegna dotazioni concomitante con le fasi di assunzione).

In questo caso, la risorsa dedicata da Kone al censimento, identificazione e registrazione dei dati del soggetto firmatario ha l'incarico di inserire i dati del soggetto.

In relazione alla consegna dei DPI con FEA tutte le persone abilitate a sottoscrivere attraverso la procedura di FEA sono precedentemente registrate in anagrafica e sono in possesso di un indirizzo di posta elettronica rilasciato da KONE oltre ad uno Smartphone aziendale.

La **REGISTRAZIONE** dei dati anagrafici avviene in fase di assunzione direttamente dalle persone incaricate del reparto HR di Kone.

I dati necessari al processo di FEA sono passati in automatico dal sistema gestionale di Kone al sistema BPM.

L'**IDENTIFICAZIONE** del soggetto avviene a mezzo di documento di riconoscimento (Carta d'Identità o altri documenti considerati validi) che sono stati:

- esibiti dal soggetto sottoscrittore al momento dell'incontro con la risorsa KONE che:
 - verifica la coerenza dei dati inseriti a gestionale rispetto a quelli del documento d'identità
 - scansiona il documento d'identità se necessario e lo carica sul sistema ECM nel caso in cui non fosse già archiviato
- forniti scansionati dal sottoscrittore e verificati da personale KONE che:
 - inserisce i dati anagrafici
 - carica sul sistema ECM la scansione ricevuta del documento d'identità
 - verifica la corrispondenza tra il documento d'identità caricato a sistema e quello esibito dal lavoratore al momento dell'incontro.
 - Indicizza i metadati di archiviazione su sistema ECM

PRESENTAZIONE E ACCETTAZIONE DEL SERVIZIO FEA

Questo sotto processo è propedeutico all'accesso del dipendente ai Servizi di FEA.

Il processo di accettazione è previsto ad ogni presentazione di un documento da sottoporre a FEA. Questa modalità permette di avere associato ad ogni documento firmato con FEA anche l'evidenza dell'accettazione.



Pertanto, il processo richiesto a WIIT prevede la sottoscrizione del documento di accettazione contestualmente alla sottoscrizione del documento DPI.

Avendo deciso di presentare modulo di accettazione ad ogni richiesta di sottoscrizione del servizio FEA, decade l'esigenza di gestire il "Recesso" dal servizio in quanto ad ogni chiusura del documento viene, sostanzialmente, applicato il recesso dal servizio FEA.

Di conseguenza, la sottoscrizione e firma FEA di una pratica DPI prevede anche la sottoscrizione del modulo di accettazione del servizio FEA.

Tale modulo riporta, oltre al modulo di consegna dei DPI, un'informativa breve del servizio FEA, rimandando ad una informativa più estesa reperibile sul sito KONE. Il soggetto firmatario confermando la firma della pratica DPI apporrà di fatto la firma anche sul modulo di accettazione della procedura FEA.

Non viene raccolto il documento di identificazione in quanto già presente su sistema KONE ma solo verificato che sia ancora in validità, la verifica è sempre in presenza.

Il modulo di accettazione è parte della pratica da sottoscrivere.

ACQUISIZIONE DEI DOCUMENTI DA SOTTOSCRIVERE

Il presente documento contestualizza solo la procedura delle pratiche DPI.

Il referente KONE, istruendo la pratica di consegna dei DPI sul sistema BPM, ingaggia automaticamente il processo di firma FEA sul sistema ESignAnyWhere. Il processo di firma con FEA prevede l'invio di una e-mail al firmatario contenete il link ove potrà reperire, leggere e sottoscrivere la pratica DPI.

Il dipendente ricevendo la e-mail, attivita il link per accedere ai documenti da sottoscrivere e può:

- Leggere le informative relative al trattamento dei dati personali e al servizio FEA sia in forma breve che estesa;
- Analizzare il contenuto del documento e verificarne la correttezza;

Tutte le attività sono svolte in presenza.

SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI

La pratica oggetto di sottoscrizione prevede come primo punto di firma l'accettazione del Servizio di FEA e successivamente il punto firma inherente alla pratica DPI.

Il referente KONE dopo avere predisposto la pratica su sistema BPM ingaggia in modo automatico l'invio della e-mail al firmatario.

Il firmatario ricevuta la e-mail con in link e dopo averlo attivato il link, controlla il contenuto del documento e se tutto corrisponde conferma il passaggio alla fase di firma.

Il firmatario può scorrere il documento in tutte le sue parti in modo da poter avere pieno controllo e visione del documento stesso ovvero potrà selezionare direttamente il campo firma qualora abbia già presa visione del contenuto.

Il firmatario attiva il campo firma.

La conferma della firma viene effettuata con l'inserimento del codice OTP ricevuto su Smartphone aziendale via SMS.

Alla registrazione dell'ultima firma si procede con la chiusura del documento, consegna e archiviazione.



CHIUSURA CONSEGNA E ARCHIVIAZIONE

Con l'apposizione dell'ultima firma il documento viene chiuso e predisposto per le fasi finali che prevedono:

- Invio del documento al dipendente a mezzo della e-mail aziendale
- Archiviazione su documentale KONE del documento firmato
- Preparazione di file di corredo per la Conservazione Digitale a Norma e inoltro al sistema di conservazione



10 Componenti di sicurezza

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

- **Sistema BPM** – Sistema di Workflow Management su cui viene gestita la procedura di consegna DPI
- **ECM** – Piattaforma di Content & Document Management di WIIT Installata nel cloud i WIIT. La sicurezza è garantita dalle certificazioni e degli SLA del datacenter previsti da WIIT .

I protocolli di trasmissione sono Https con livello di sicurezza

La soluzione eSAW (eSign Anywhere) di Namirial garantisce alti livelli di sicurezza ed è attiva in Namirial. Namirial Spa è una Certification Authority, fornisce i servizi fiduciari qualificati e gli altri servizi regolati dall'organismo di vigilanza italiano AgID, fornisce anche i servizi e le infrastrutture IT alle principali società del Gruppo ed è certificata secondo i seguenti standard:

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



11 Archiviazione e conservazione documenti

Il documento firmato tutti i documenti che compongono il dossier della pratica (esiti di firma, documenti originali generati dal cliente, PDF firmati, Audit Trail che comprendono documenti firmati ed eventuali ricevute di invio e conferme di ricezioni dei documenti) sono archiviati sul sistema di archiviazione ECM.

I documenti firmati saranno poi oggetto di conservazione digitale a norma di legge nel rispetto delle “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti digitali informatici” pubblicate da AGIS nel maggio 2021 e in vigore dal 1.12022

KONE ha individuato in IDC - **Indicom Document Care S.r.l.** la società che svolgerà la funzione di Conservatore e , di conseguenza di “Responsabile del Servizio di Conservazione”.



12 La gestione del contenzioso

Il processo di gestione di un contenzioso, inizialmente, segue le politiche di gestione interne previste ma, qualora sia necessario l'intervento giudiziale, si deve obbligatoriamente prevedere un diverso approccio di perizia. In questo caso, in caso di richiesta di verifica da parte dell'organo giudiziario **KONE** provvede, su indicazione della magistratura, a recuperare con le modalità richieste il documento oggetto del contezioso (chiedendo supporto eventualmente al conservatore) tutte le informazioni conservate e legate alla generazione del documento firmato dall'utente firmatario del documento, oltre alle informazioni di registrazione dell'utente stesso.

Tutto ciò sarà messo a disposizione della magistratura.

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

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

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



13 Informativa e accettazione servizio FEA

In considerazione del fatto che:

- Tutti i firmatari sono Dipendenti KONE
- Il documento sottoposto alla firma FEA è la consegna del DPI
- Tutto si svolge in presenza di un incaricato KONE

Considerando tutto ciò si è deciso di procedere con:

- 1) Procedere con la presentazione di un'informativa breve di seguito riportata



INFORMATIVA
SULLA FIRMA ELETT^F

- 2) e un conseguente modulo di accettazione



MODULO DI
ACCETTAZIONE DEL

- 3) Mettendo a disposizione del firmatario, su intranet aziendale, la versione estesa dell'informativa



informativa.pdf