

Disciplinare IR

Allegato 1 al contratto di mandato IR. Istruzioni tecniche per lo svolgimento dell'attività di Incaricato della Registrazione (IR) per il rilascio della Carta Nazionale dei Servizi della Camera di commercio di Torino.

Sommario

1. Premessa	1
2. Le attività dell'incarico (riconoscimento e registrazione).....	2
3. Obblighi per l'espletamento dell'incarico.....	3
4. Privacy	5
5. Aggiornamenti Disciplinare.....	6

1. Premessa

La Camera di commercio di Torino (nel seguito anche "Camera di commercio" o "Ente") è titolare del rilascio del certificato di autenticazione Carta Nazionale dei Servizi (CNS), ai sensi del D.P.R. 117/2004; inoltre, per il rilascio dei certificati di sottoscrizione (firma digitale), l'Ente ha assunto la qualifica di Registration Authority (di seguito "RA") di InfoCamere S.C.p.A., prestatore fiduciario di servizi digitali qualificati (QTSP o anche "Certificatore"), accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

Il processo per la generazione dell'identità digitale (CNS/firma digitale), caratterizzato da elevati standard di sicurezza, prevede il riconoscimento *de-visu* (di persona) degli utenti che richiedono il dispositivo digitale: tale attività prevede pertanto specifici requisiti organizzativi e di professionalità dei soggetti che materialmente sono coinvolti nel processo di rilascio.

A tal fine, la Camera di commercio, in qualità di RA per conto del Certificatore e di Ente Emittitore per la CNS, si avvale, oltre che dei suoi dipendenti, anche di soggetti terzi (professionisti iscritti in Ordini/Albi/Registri/Elenchi professionali afferenti alla provincia di Torino, ovvero di società di servizi nell'ambito del disbrigo pratiche e certificati, iscritte nel Registro Imprese della Camera di commercio di Torino) che, offrendo specifici livelli di competenza e serietà professionale, l'Ente nomina "Incaricati della Registrazione" (di seguito "IR") per lo svolgimento delle attività di riconoscimento e registrazione inerenti il rilascio dei certificati digitali di autenticazione e di sottoscrizione.

Il presente documento descrive le modalità operative e le istruzioni dettagliate che la Camera di commercio di Torino impartisce agli IR per svolgere, personalmente (nomina IR persona fisica di professionista) o attraverso addetti (nel caso di incarico a IR persona giuridica), il compito di identificazione e registrazione dell'Utente (la persona fisica che richiede il rilascio della CNS della Camera di commercio di Torino) in conformità alle direttive del Certificatore e dell'Ente. Nel seguito, salvo esplicita precisazione, il termine IR si riferisce indifferentemente all'IR-professionista e agli addetti dell'IR-persona giuridica.

L'IR, a fronte della nomina e della specifica formazione erogata dal Certificatore, svolge le attività di riconoscimento e registrazione in rigorosa conformità alle previsioni contenute nel presente Disciplinare, nel contratto, nei Manuali Operativi emessi dalla Camera di commercio (in relazione alla CNS) e dal Certificatore (in relazione ai certificati

di sottoscrizione) e nella normativa vigente in materia e di cui l'IR dichiara di conoscere e accettarne i contenuti.

2. Le attività dell'incarico

L'IR (ovvero gli addetti, se IR-PG) è tenuto ad eseguire, con la massima cura e diligenza, le attività di riconoscimento e registrazione delle persone fisiche richiedenti utilizzando la procedura informatica messa a disposizione dal Certificatore (CMS-Certificate Management System), e comunque sempre nei limiti delle direttive operative e organizzative poste in essere dall'Ente, come di seguito riportato.

Premessa

- l'attività dell'IR è svolta interamente sulla piattaforma informatica (CMS) essendo il processo di rilascio dei certificati digitali totalmente **dematerializzato**. In particolare, la compilazione del Modulo di richiesta e della ricevuta di consegna è solo elettronica e con firma OTP (one time password) da parte dell'utente e con la CNS da parte dell'IR;
- per accedere alla procedura informatica CMS, l'IR ovvero i propri addetti, devono necessariamente essere già in possesso di un dispositivo di autenticazione (CNS) valido;
- l'IR svolge tutte le attività di riconoscimento ed erogazione del servizio con la presenza fisica del richiedente che non potrà essere sostituito da alcuno (**no deleghe o riconoscimenti a distanza**).

L'incarico di IR prevede le seguenti attività/compiti:

- a) Accesso, con autenticazione forte mediante apposito certificato digitale personale (CNS), alla pagina web del Certificatore dedicata alle attività degli IR (il CMS).
- b) Identificazione certa dell'Utente, secondo quanto previsto dai Manuali operativi resi dal Certificatore, mediante presentazione da parte del medesimo di un documento di riconoscimento in corso di validità unitamente al codice fiscale (tessera sanitaria o tessera Agenzia Entrate): a tal fine, rispettare scrupolosamente le direttive operative comunicate dal Certificatore nei Manuali operativi e nei corsi di formazione circa la validità dei documenti di riconoscimento. Nel caso di richiesta di rilascio di dispositivo CNS con certificato di sottoscrizione con ruolo o di cariche ricoperte dall'Utente per conto di terzi, occorrerà procedere altresì alle ulteriori operazioni di accertamento in conformità del Manuale operativo del certificato di sottoscrizione, e delle eventuali ulteriori istruzioni impartite per iscritto dalla scrivente Camera di commercio e/o dal Certificatore.
- c) Compilazione sul sistema CMS del Modulo di Richiesta sottoscritto dall'Utente con firma digitale one-shot, verificando la correttezza e la coerenza dei dati inseriti con i relativi documenti; acquisizione (scansione e upload) nel fascicolo del CMS di copia del documento di riconoscimento dell'Utente avendone preventivamente accertato la validità e conformità di cui al precedente punto a).
- d) Trasmissione all'utente, attraverso il sistema CMS, del Modulo di Richiesta del servizio, delle Condizioni Generali di Contratto e delle Informative sulla privacy ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE n. 679/2016 e del D.Lgs. n.196/2003 e s.m.i. emesse dalla Camera di commercio e dal Certificatore.
- e) Sottoscrizione digitale da parte dell'IR del Modulo di Richiesta firmato dall'Utente ai sensi della precedente lett. c).
- f) Incasso, per conto della Camera di commercio, del diritto di segreteria eventualmente dovuto dall'Utente ai sensi della normativa vigente per il rilascio della CNS.
- g) Generazione ricevuta di consegna.

- h) Erogazione del servizio di rilascio CNS in accordo con le specifiche modalità operative comunicate via PEC dall'Ente per la risoluzione di eventuali anomalie riscontrate nella richiesta, tempi e modalità di accesso agli sportelli dell'Ente per ritirare i dispositivi prodotti, consegna dei medesimi all'utente e della ulteriore documentazione indicata dal Certificatore e/o dall'Ente in relazione al tipo di servizio richiesto; consegna e acquisizione in presenza di apposita dichiarazione di avvenuta ricezione del dispositivo da parte dell'Utente, salvo il caso di consegna allo sportello su richiesta della Camera di commercio o dell'interessato.
- i) Frequenza del corso formativo, con aggiornamento annuale, in materia di certificazione digitale secondo quanto indicato dal Certificatore. Il superamento del test finale è condizione abilitante per iniziare e/o proseguire l'attività di IR, ovvero dei relativi addetti. Nel caso di IR persona giuridica, almeno un addetto deve aver superato il test finale.

Inoltre, nel caso di incarico IR a persona giuridica, in aggiunta a quanto sopra indicato, l'IR si impegna altresì a verificare le attività attuate dai propri addetti, di cui alle precedenti lett. a) - i), procedendo inoltre allo svolgimento delle attività residue di attivazione (possesso CNS personale) e, nel caso, provvedere a dotare/far dotare ogni addetto di un dispositivo CNS personale, come indicato nella precedente lett. a).

Eventuali ulteriori prescrizioni e istruzioni operative di dettaglio dell'Ente sono trasmesse via PEC all'IR.

3. Obblighi per l'espletamento dell'incarico

L'IR si obbliga nei confronti della Camere di commercio:

- a) a tenere un registro aggiornato di carico e scarico dei dispositivi CNS con indicazione della quantità e della loro allocazione territoriale;
- b) ad utilizzare, nell'ambito del processo di rilascio CNS dematerializzato, esclusivamente l'apposita modulistica (elettronica) generata dal CMS e gli eventuali dispositivi messi a disposizione dall'Ente;
- c) a provvedere ad informare gli Utenti: i) sulle modalità di utilizzo della CNS e dei certificati di autenticazione e sottoscrizione, con particolare riferimento alle modalità di revoca, sospensione e rinnovo; ii) sugli aspetti normativi e sulle conseguenze giuridiche derivanti sul loro utilizzo e, in particolare sugli aspetti penali conseguenti al rendere all'IR false dichiarazioni o attestazioni (art. 495 bis codice penale);
- d) a svolgere l'attività di registrazione nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento all'identificazione certa di coloro che sottoscrivono il Modulo di Richiesta;
- e) in caso di impossibilità a effettuare il riconoscimento per temporanee anomalie tecniche del CMS, della postazione di lavoro e/o della rete o per non conformità dei requisiti del richiedente, l'IR (il professionista/gli addetti) dovrà astenersi dal di far ricorso a modalità tradizionali (stampa e firma autografa del Modulo di richiesta e/o della ricevuta di consegna): è esplicitamente vietato fare riconoscimenti "manuali" e/o con riconoscimento non in presenza del richiedente. In tali casi, il richiedente potrà essere riconosciuto dall'IR una volta risolte le cause ostative della procedura informatica dematerializzata ovvero indirizzato al rilascio direttamente tramite i servizi dell'Ente, allo sportello o da remoto;
- f) ad informare immediatamente la Camera di commercio di eventuali vizi, difetti, interruzioni e comunque malfunzionamenti del sistema di gestione informatica del rilascio dei certificati digitali;
- g) a non utilizzare né trattare i dati personali acquisiti in violazione del Regolamento UE n. 679/2016 e del D.Lgs. n.196/2003 e s.m.i. adottando tutte le cautele

necessarie per evitarne la conoscenza da parte di soggetti terzi e garantendo il pieno rispetto delle prescrizioni vigenti in materia di privacy, di cui al successivo punto "Privacy";

- h) a consentire che gli incaricati della Camera di commercio e/o del Certificatore possano effettuare verifiche al fine di riscontrare la correttezza dell'operato dell'IR;
- i) a consegnare ed a fare sottoscrivere digitalmente all'Utente esclusivamente la documentazione dematerializzata fornita dal Certificatore e dalla scrivente Camera di commercio;
- j) consegnare i dispositivi CNS di persona ottenendo contestualmente dai titolari la ricevuta di consegna dematerializzata. La modalità operative e le tempistiche limite della consegna sono definite e comunicate all'IR via PEC in fase di avvio dell'incarico. Il mancato rispetto delle tempistiche per ottenere la ricevuta di consegna può comportare la temporanea sospensione della CNS dell'utente, dell'operatività dell'IR, del blocco delle ulteriori pratiche pendenti. La regolare gestione delle ricevute di consegna è parte integrante dei compiti dell'IR e pertanto rileva ai fini della regolarità di esecuzione del contratto di mandato. L'Ente, accertato il ripetersi del mancato rispetto di tali prescrizioni, esaminate le eventuali giustificazioni fatte pervenire dall'IR via PEC, valuterà la rescissione del contratto, senza ulteriore motivazione.

Inoltre, nel caso di incarico a persona giuridica, il legale rappresentante ha l'obbligo di:

- k) informare adeguatamente i propri addetti sulle modalità di svolgimento delle attività ad essi delegate e dei corsi formativi che gli stessi dovranno frequentare, ai sensi della normativa vigente, dei Manuali Operativi e del presente contratto;
- l) a vigilare sui propri addetti affinché le attività in oggetto si svolgano nel rispetto della normativa vigente, di quanto previsto nei Manuali Operativi e del presente atto e che le attività rispettino quanto appreso nei corsi formativi; in particolare l'IR è tenuto ad adottare tutte le misure affinché gli addetti rispettino le seguenti istruzioni:
 - custodire con attenzione le proprie credenziali di autenticazione per il CMS ed ogni dispositivo che le contiene; evitare di accedere al sistema di rilascio CMS, operando su terminali altrui e/o di lasciare accessibile la postazione informatica di lavoro, in caso di allontanamento, anche temporaneo, al fine di evitare trattamenti non autorizzati;
 - al termine della fase di riconoscimento (firma del Modulo di richiesta), accertarsi di cancellare dalla postazione di lavoro la scansione del documento di riconoscimento del richiedente;
 - conservare i supporti informatici e/o cartacei contenenti i dati personali degli utenti, in modo da evitare che siano accessibili a persone non autorizzate al trattamento dei dati medesimi o siano facilmente oggetto di danneggiamenti intenzionali o accidentali;
 - con specifico riferimento agli atti e documenti cartacei contenenti dati personali ed alle loro copie, ove necessari e autorizzati, restituire gli stessi al termine delle operazioni affidate, ovvero provvedere alla loro distruzione;
 - in caso di violazione di dati personali (*data breach*), informare il Titolare senza ritardo - e comunque entro 48 ore dal momento in cui si è venuti a conoscenza della violazione - e collaborare attivamente con questo nella raccolta documentale e in tutte le attività connesse all'eventuale notifica all'Autorità Garante e ai soggetti interessati, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento;

- m) designare gli addetti incaricati quali soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del Regolamento UE 679/2016 e dell'art. 2-quaterdecies del D.lgs. 196/2003 mediante idoneo atto di designazione di cui si fornisce il modello in Allegato E, il quale andrà messo a disposizione, su richiesta della scrivente Camera di commercio e/o del Certificatore, per apposite verifiche;
- n) informare i propri addetti circa le modalità e le finalità di trattamento dei dati personali indicati nella "Scheda addetti alla registrazione", tramite una idonea informativa sul trattamento dei dati ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016, di cui si fornisce un modello in allegato F;
- o) impedire ai propri addetti la prosecuzione delle attività ed a curare l'immediato ritiro di ogni materiale a tal fine utilizzato, qualora, per qualsiasi causa, si interrompa il rapporto in essere, e a darne tempestivamente notizia per iscritto alla Camera di commercio.
- p) in generale, è richiesto che l'IR trasmetta all'Ente via PEC la Scheda addetti alla registrazione a seguito di qualsiasi variazione (cessazione e/o aggiunta di nominativi, variazione dati anagrafici).

4. Privacy

L'IR, con specifico riferimento al trattamento dei dati personali, è obbligato a:

- 1) trattare i dati personali in modo lecito e secondo correttezza, e comunque sempre nel pieno rispetto del presente contratto e di ogni altra istruzione impartita dal Titolare, di cui al punto h) delle premesse;
- 2) garantire, anche per conto degli addetti autorizzati al trattamento dei dati personali (se IR-persona giuridica), l'obbligo di riservatezza per tutti i dati personali e le informazioni di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e non farne oggetto, a qualsiasi titolo, di utilizzazione per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto, per tutta la durata del medesimo ed anche successivamente al termine di esso;
- 3) (se IR-persona giuridica) designare persone autorizzate al trattamento e conferire loro, in forma scritta, l'incarico di compiere le operazioni di trattamento nonché le medesime istruzioni impartite dalla Camera di commercio al (sub)Responsabile, istruirli sulle modalità di elaborazione dei dati ai quali avranno accesso e vigilare sugli stessi;
- 4) adottare tutte le misure di sicurezza richieste ai sensi dell'art. 32 del Regolamento;
- 5) assistere la Camera di commercio ed InfoCamere, quale Titolare, con misure tecniche e organizzative adeguate, per l'adempimento degli obblighi connessi all'esercizio dei diritti degli Interessati, ivi inclusi i diritti alla limitazione del trattamento e alla portabilità dei dati;
- 6) assistere la Camera di commercio ed InfoCamere, quale Titolare, nell'adempimento degli obblighi in materia di misure di sicurezza tecniche ed organizzative di cui all'art. 32 del Regolamento così come individuate di volta in volta dalla Camera di commercio o dal Titolare, ivi incluse, se del caso, le seguenti: (i) pseudonimizzazione e/o cifratura dei dati personali; (ii) resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento; (iii) capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico; (iv) procedure per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento;
- 7) assistere la Camera di commercio ed il Titolare nell'adempimento degli obblighi in

- materia di notificazione dei dati personali di cui agli artt. 33 e 34 del Regolamento;
- 8) assistere la Camera di commercio ed InfoCamere, quale Titolare nelle attività connesse alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali di cui all'art. 35 del Regolamento e, se richiesto, cooperare con la Camera di commercio e il Titolare nell'ambito delle consultazioni preventive di cui all'art. 36 del Regolamento;
 - 9) cancellare o restituire - a scelta della Camera di commercio, comunicata da InfoCamere, quale Titolare - tutti i dati personali oggetto di trattamento in caso di cessazione dell'efficacia del presente Contratto, ai sensi del successivo art. 11, salvi gli obblighi di conservazione dei dati personali eventualmente derivanti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;
 - 10) mettere a disposizione della Camera o di InfoCamere, quale Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente contratto. A tale riguardo, il (Sub-) Responsabile si impegna, fermo restando quanto previsto al punto 13, all'ordinata e diligente tenuta della documentazione inerente le attività di trattamento e la prestazione dei servizi oggetto del contratto, rendendola accessibile alla Camera di commercio o al Titolare o ai soggetti da questi designati per eventuali ispezioni;
 - 11) informare la Camera di commercio qualora, ad avviso del (Sub-) Responsabile (ovvero dei suoi addetti), un'istruzione impartita dalla Camera di commercio o da InfoCamere, quale Titolare, sia in violazione del Regolamento o di altre disposizioni di legge applicabili in materia di protezione dei dati personali;
 - 12) tenere aggiornato il registro dei trattamenti dei dati personali effettuati ai sensi del presente Contratto, mettendolo a disposizione della Camera di commercio o di InfoCamere, quale Titolare, in caso di richiesta;
 - 13) (se incarico a IR-PG), adempiere alle prescrizioni impartite dal Garante per la protezione dei dati personali relativamente alle attribuzioni di amministratore di sistema, con il Provvedimento del 27.11.2008. Il Responsabile si impegna, in particolare, a nominare gli amministratori di sistema e verificare le attività svolte dagli stessi, in modo da assicurarne la conformità con (i) gli obblighi assunti nella nomina; (ii) le misure di sicurezza tecniche e organizzative richieste dal Regolamento e (iii) i provvedimenti del Garante e le altre disposizioni di legge applicabili; copia della nomina deve essere esibita alla Camera di commercio, ove richiesta;
 - 14) fornire agli Interessati l'informativa predisposta dalla Camera di commercio o da InfoCamere, quale Titolare;
 - 15) non comunicare a terzi i dati personali oggetto di trattamento;
 - 16) se richiesto, curare, di concerto con la Camera di commercio e InfoCamere, quale Titolare, i rapporti con le Autorità di controllo in materia di protezione dei dati personali, anche nell'ambito di procedimenti amministrativi e giurisdizionali inerenti la Camera di Commercio o il Titolare.

5. Aggiornamenti Disciplinare IR

A seguito del costante sviluppo tecnologico, per garantire i necessari livelli di efficienza e sicurezza del processo di rilascio, ovvero per esigenze organizzative interne, le procedure operative e organizzative descritte nel presente documento sono suscettibili di modifiche e integrazioni.

La Camera di commercio di Torino si riserva, pertanto e in ogni momento, di impartire via PEC all'IR istruzioni integrative rispetto a quanto previsto nel presente documento e con le modalità previste dal contratto di mandato.