

# Manuale Operativo Grenke Locazione S.r.l.

|                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| <b>CODICE DOCUMENTO</b> | MO-FEA-OTP-GRENKE |
| <b>VERSIONE</b>         | 1.0               |
| <b>DATA</b>             | 23.01.2019        |

---



# SOMMARIO

|           |                                                                                          |           |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1)</b> | <b>Definizioni e acronimi.....</b>                                                       | <b>3</b>  |
| 1.1       | Definizioni .....                                                                        | 3         |
| <b>2)</b> | <b>Introduzione.....</b>                                                                 | <b>6</b>  |
| 2.1       | Quadro generale .....                                                                    | 6         |
| 2.2       | Nome del documento.....                                                                  | 6         |
| 2.3       | Revisione del Manuale Operativo.....                                                     | 6         |
| <b>3)</b> | <b>Pubblicazione e Archiviazione.....</b>                                                | <b>7</b>  |
| 3.1       | Pubblicazione del manuale operativo .....                                                | 7         |
| 3.2       | Periodo o frequenza di pubblicazione .....                                               | 7         |
| <b>4)</b> | <b>Partecipanti .....</b>                                                                | <b>8</b>  |
| 4.1       | Erogatore .....                                                                          | 8         |
| 4.2       | Realizzatore .....                                                                       | 8         |
| 4.3       | Firmatario.....                                                                          | 9         |
| 4.4       | Utente .....                                                                             | 9         |
| <b>5)</b> | <b>Identificazione .....</b>                                                             | <b>10</b> |
| 5.1       | Identificazione della persona fisica che aderisce al servizio di FEA .....               | 10        |
| <b>6)</b> | <b>Caratteristiche e descrizione dello strumento di Firma Elettronica Avanzata .....</b> | <b>11</b> |
| 6.1       | Responsabilità .....                                                                     | 11        |
| 6.2       | Chi può richiedere lo strumento di firma .....                                           | 12        |
| 6.3       | Elaborazione della richiesta.....                                                        | 12        |
| 6.4       | Processo .....                                                                           | 12        |
| 6.5       | Caratteristiche dello strumento di firma .....                                           | 13        |
| 6.6       | Caratteristiche delle tecnologie utilizzate .....                                        | 14        |
| 6.6.1     | One Time Password (OTP) .....                                                            | 14        |
| 6.6.2     | Certificato non qualificato di firma e chiavi crittografiche.....                        | 15        |
| 6.7       | Uso dello strumento di firma .....                                                       | 15        |
| 6.7.1     | Usi consentiti.....                                                                      | 15        |
| 6.7.2     | Usi non consentiti .....                                                                 | 15        |
| 6.7.3     | Durata del servizio .....                                                                | 15        |
| <b>7)</b> | <b>Ulteriori aspetti legali e di business .....</b>                                      | <b>16</b> |
| 7.1       | Cessazione del servizio .....                                                            | 16        |
| 7.1.1     | Revoca del consenso da parte del Firmatario .....                                        | 16        |
| 7.1.2     | Dismissione del servizio FEA .....                                                       | 16        |
| 7.2       | Copertura assicurativa.....                                                              | 16        |
| 7.3       | Privacy .....                                                                            | 16        |
| 7.3.1     | Dati che sono trattati come personali .....                                              | 17        |
| 7.3.2     | Responsabilità di protezione dei dati personali .....                                    | 17        |
| 7.3.3     | Informativa privacy e consenso al trattamento dei dati personali.....                    | 17        |
| 7.4       | Disposizioni varie .....                                                                 | 17        |
| 7.5       | Legge applicabile .....                                                                  | 17        |
| 7.6       | Quadro sinottico del rispetto dei requisiti FEA.....                                     | 18        |

# 1) Definizioni e acronimi

## 1.1 Definizioni

Vengono di seguito elencate le definizioni utilizzate nella stesura del presente documento. Per i termini definiti dal Regolamento eIDAS [1] e dal CAD [2] si rimanda alle definizioni in essi stabilite.

| Termine                                                      | Definizione                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Certificato di firma elettronica</b>                      | Un 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.                                                                           |
| <b>Certificato qualificato di firma elettronica</b>          | Un 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.                                                              |
| <b>Chiave privata</b>                                        | L'elemento della coppia di chiavi asimmetriche, utilizzato dal Soggetto, mediante la quale si appone la firma elettronica sul documento informatico.                                                                                        |
| <b>Chiave pubblica</b>                                       | L'elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico, con il quale si verifica la firma elettronica apposta sul documento informatico dal Soggetto.                                                             |
| <b>Convalida</b>                                             | Il processo di verifica e conferma della validità di una firma.                                                                                                                                                                             |
| <b>Conservazione</b>                                         | Processo di archiviazione sicura a lungo termine di documenti informatici o copie per immagine di documenti analogici, che ne assicura l'integrità, la sicurezza, l'immodificabilità, la disponibilità e il mantenimento del valore legale. |
| <b>Dati di convalida</b>                                     | Dati utilizzati per convalidare una firma elettronica.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Dati di identificazione personale</b>                     | Un insieme di dati che consente di stabilire l'identità di una persona fisica o giuridica, o di una persona fisica che rappresenta una persona giuridica.                                                                                   |
| <b>Dati per la creazione di una firma elettronica</b>        | I dati unici utilizzati dal firmatario per creare una firma elettronica.                                                                                                                                                                    |
| <b>Dispositivo per la creazione di una firma elettronica</b> | Un software o hardware configurato utilizzato per creare una firma elettronica.                                                                                                                                                             |
| <b>Documento elettronico</b>                                 | Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva.                                                                                                                     |
| <b>Erogatore</b>                                             | Soggetto che eroga un servizio di Firma Elettronica Avanzata a norma dell'art. 55 del DPCM 22 febbraio 2013.                                                                                                                                |
| <b>Firma automatica</b>                                      | Particolare procedura informatica di firma elettronica 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.  |

| Termine                                            | Definizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Firma digitale</b>                              | Un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al Soggetto 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. |
| <b>Firma elettronica</b>                           | Dati in forma elettronica, acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici e utilizzati dal firmatario per firmare.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Firma elettronica avanzata</b>                  | Una firma elettronica che soddisfi i requisiti di cui all'articolo 26 del Regolamento eIDAS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Firma elettronica qualificata</b>               | Una firma elettronica avanzata creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Firmatario</b>                                  | Una persona fisica che crea una firma elettronica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Hash/Impronta</b>                               | la sequenza di simboli binari (bit) di lunghezza predefinita generata mediante l'applicazione a una evidenza informatica di una opportuna funzione di hash (articolo 1, co. 1, lettera h DPCM).                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Funzione di hash</b>                            | una 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 uguale a partire da evidenze informatiche differenti (articolo 1, co. 1, lettera g DPCM).                                                                                                                    |
| <b>Identificazione elettronica</b>                 | Il processo per cui si fa uso di dati di identificazione personale in forma elettronica che rappresentano un'unica persona fisica o giuridica, o un'unica persona fisica che rappresenta una persona giuridica.                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Mezzi di identificazione elettronica</b>        | Un'unità materiale e/o immateriale contenente dati di identificazione personale e utilizzata per l'autenticazione per un servizio online.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Modulo di adesione</b>                          | documento contrattuale elaborato da Sara che raccoglie i consensi del cliente in merito all'utilizzo del sistema di firma elettronica, stipulato dal cliente una tantum all'inizio del rapporto o in un momento successivo.                                                                                                                                                                                                                |
| <b>OTP</b>                                         | Una One-Time Password (password usata una sola volta) è una password che è valida solo per una singola transazione. L'OTP viene generata e resa disponibile al Soggetto in un momento immediatamente antecedente all'apposizione della firma elettronica. Può essere basato su dispositivi hardware o su procedure software.                                                                                                               |
| <b>Prestatore di servizi fiduciari</b>             | Una persona fisica o giuridica che presta uno o più servizi fiduciari, o come prestatore di servizi fiduciari qualificato o come prestatore di servizi fiduciari non qualificato.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Prestatore di servizi fiduciari qualificato</b> | Un prestatore di servizi fiduciari che presta uno o più servizi fiduciari qualificati e cui l'organismo di vigilanza assegna la qualifica di prestatore di servizi fiduciari qualificato.                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Termine                                                          | Definizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servizio fiduciario</b>                                       | Un servizio elettronico fornito normalmente dietro remunerazione e consistente nei seguenti elementi: creazione, verifica e convalida di firme elettroniche, sigilli elettronici o validazioni temporali elettroniche, servizi elettronici di recapito certificato e certificati relativi a tali servizi; oppure creazione, verifica e convalida di certificati di autenticazione di siti web; o conservazione di firme, sigilli o certificati elettronici relativi a tali servizi. |
| <b>Servizio fiduciario qualificato</b>                           | Un servizio fiduciario che soddisfa i requisiti pertinenti stabiliti nel Regolamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Strumento di firma</b>                                        | Processo per la creazione di una firma elettronica avanzata, privo dell'emissione di un certificato in capo al Soggetto, che garantisce identificazione del firmatario, univocità tra firma e documento, nonché paternità e integrità del documento stesso.                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tempo Universale Coordinato [Coordinated Universal Time]:</b> | Scala dei tempi con precisione del secondo come definito in ITU-R Recommendation TF.460-5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Validazione temporale elettronica</b>                         | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Validazione temporale elettronica qualificata</b>             | Una validazione temporale elettronica che soddisfa i requisiti di cui all'articolo 42 del Regolamento eIDAS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 2) Introduzione

### 2.1 Quadro generale

Il presente documento è il Manuale Operativo predisposto da Grenke Locazione S.r.l. (di seguito “Grenke”), in qualità di soggetto Erogatore del servizio di firma elettronica avanzata.

Il Manuale contiene la descrizione degli obblighi, garanzie, responsabilità e, in generale, di tutto ciò che rende affidabile lo strumento di firma elettronica avanzata adottata da Grenke, in conformità con la vigente normativa in materia.

### 2.2 Nome del documento

Questo documento è denominato “Manuale Operativo di Firma Elettronica Avanzata in modalità OTP” ed è caratterizzato dal codice documento: MO-FEA-OTP-GRENKE.

Versione e il livello di rilascio sono identificabili nell’intestazione di ogni pagina.

### 2.3 Revisione del Manuale Operativo

Grenke, in qualità di soggetto Erogatore del servizio di firma elettronica avanzata, si riserva di apportare variazioni al presente documento per esigenze tecniche o per modifiche alle procedure intervenute sia a causa di norme di legge o regolamenti, sia per ottimizzazioni del ciclo lavorativo.

Variazioni che non hanno un impatto significativo sugli utenti comportano l’incremento del numero di release del documento, mentre variazioni con un impatto significativo sugli utenti (come ad esempio modifiche rilevanti alle procedure operative) comportano l’incremento del numero di versione del documento. In ogni caso il manuale sarà prontamente pubblicato e reso disponibile secondo le modalità previste.

|                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>Versione/Release n°:</b>   | 1.0                           |
| <b>Data Versione:</b>         | 23.01.2019                    |
| <b>Descrizione modifiche:</b> | prima emissione               |
| <b>Motivazioni:</b>           | prima emissione del documento |

## 3) Pubblicazione e Archiviazione

### 3.1 Pubblicazione del manuale operativo

Il presente Manuale Operativo è reperibile, consultabile ed estraibile in formato elettronico sul sito web del soggetto Erogatore alla pagina [www.grenke.it](http://www.grenke.it).

### 3.2 Periodo o frequenza di pubblicazione

Il manuale operativo pubblicato sul sito del soggetto Erogatore viene aggiornato ogni qualvolta ci siano delle modifiche significative.

## 4) Partecipanti

### 4.1 Erogatore

È il soggetto che ai sensi del DPCM 22.02.2013 eroga 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, quale oggetto dell'attività di impresa, realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata a favore dei soggetti Erogatori.

I dati completi del soggetto Erogatore sono i seguenti:

|                              |                                                         |
|------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Denominazione sociale</b> | Grenke Locazione S.r.l.                                 |
| <b>Sede legale</b>           | 20156 Milano – Via Montefeltro n. 4                     |
| <b>Sede operativa</b>        | 20156 Milano – Via Montefeltro n. 4                     |
| <b>Rappresentante legale</b> | Francesco Vittadini e Aurelio Agnusdei (Amministratori) |
| <b>N. di telefono</b>        | +39 02 300 821 (Servizi Centrali)                       |
| <b>N. Iscrizione REA</b>     | MI – 1623365                                            |
| <b>N. partita IVA</b>        | 13187000156                                             |
| <b>Sito web</b>              | www.grenke.it                                           |

NOTA: eventuali richieste informative relative al servizio di firma elettronica avanzata in modalità OTP possono essere fatte pervenire al soggetto erogatore ricorrendo ai contatti soprariportati.

### 4.2 Realizzatore

InfoCert è il Trust Service Provider, il soggetto terzo e fidato che emette i certificati di firma e gli altri strumenti di firma operando in conformità alle regole tecniche emanate dall'Autorità di Vigilanza e secondo quanto prescritto dal Regolamento eIDAS [1] e dal Codice dell'Amministrazione Digitale [2].

InfoCert opera come soggetto Realizzatore dello strumento di firma ovvero come soggetto che, quale oggetto dell'attività d'impresa, realizza soluzioni di firma elettronica avanzata a favore dei soggetti Erogatori.

I dati completi del Trust Service Provider InfoCert sono i seguenti:

|                              |                                                                                                    |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Denominazione sociale</b> | <b>InfoCert S.p.A.</b><br>Società soggetta a direzione e coordinamento di Tecnoinvestimenti S.p.A. |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                       |                                                               |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Sede legale</b>                    | Piazza Sallustio n.9, 00187, Roma (RM)                        |
| <b>Sede operativa</b>                 | Via Marco e Marcelliano n.45, 00147, Roma (RM)                |
| <b>Rappresentante legale</b>          | Danilo Cattaneo<br>In qualità di Amministratore Delegato      |
| <b>N. di telefono</b>                 | 06 836691                                                     |
| <b>N. Iscrizione Registro Imprese</b> | Codice Fiscale 07945211006                                    |
| <b>N. partita IVA</b>                 | 07945211006                                                   |
| <b>Sito web</b>                       | <a href="https://www.infocert.it">https://www.infocert.it</a> |

### **4.3 Firmatario**

È la persona fisica che utilizza lo strumento di firma elettronica avanzata al fine di perfezionare, modificare, estinguere i rapporti contrattuali con il soggetto Erogatore, e/o dar corso alle relative operazioni e/o comunicazioni.

### **4.4 Utente**

È il soggetto che riceve un documento informatico sottoscritto con la firma elettronica avanzata del Firmatario e che fa affidamento sulla validità dello strumento di firma per valutare la correttezza e la validità del documento stesso, nei contesti dove esso è utilizzato.

## 5) Identificazione

### 5.1 Identificazione della persona fisica che aderisce al servizio di FEA

L'identificazione del Cliente avviene sfruttando la piattaforma SelfieID implementata da InfoCert S.p.A., trust service provider realizzatore degli strumenti di firma elettronica ai sensi della lettera b) art.55 del DPCM 22.02.2013 utilizzati da Grenke Locazione S.r.l in qualità di soggetto erogatore nel processo di sottoscrizione con la propria clientela della documentazione di business.

La fase di identificazione si articola nei seguenti step:

- a. Inserimento dei propri dati personali (nome, cognome, indirizzo di residenza o della sede legale, numero di telefonia mobile, data di nascita ecc.);
- b. Caricamento di copia fronte e retro del proprio documento di identità e del codice fiscale;
- c. Caricamento dell'immagine del proprio volto. NOTA:all'interno dell'inquadratura dell'immagine dovrà figurare anche il documento di identità utilizzato dal cliente per l'operatività di cui al punto precedente;
- d. Trasferimento delle evidenze acquisite (dati e immagini) al backoffice di Grenke Locazione S.r.l.;
- e. Qualora le evidenze inviate dal cliente siano sufficienti a formare il convincimento del personale di backoffice di Grenke Locazione S.r.l. relativamente alla bontà dei dati e dei documenti caricati, la fase di identificazione si considererà conclusa. In caso di esito positivo la procedura di identificazione dovrà essere ripetuta dal principio.

## 6) Caratteristiche e descrizione dello strumento di Firma Elettronica Avanzata

### 6.1 Responsabilità

Nel processo, i diversi attori hanno responsabilità differenziate e concorrono congiuntamente al buon esito dell'emissione del certificato:

- Il Firmatario ha la responsabilità di fornire informazioni corrette e veritiere sulla propria identità, di leggere attentamente il materiale messo a disposizione dall'Erogatore e di seguire le istruzioni fornitegli da quest'ultimo nell'avanzare la richiesta dello strumento di firma.
- Grenke, in qualità di Erogatore, deve
  - identificare in modo certo l'utente tramite un valido documento di riconoscimento, informarlo in merito agli esatti termini e condizioni relative all'uso del servizio, compresa ogni eventuale limitazione dell'uso, subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte dell'utente;
  - conservare per almeno venti anni copia del documento di riconoscimento e la dichiarazione di cui al punto 1;
  - fornire liberamente e gratuitamente copia della dichiarazione e le informazioni di cui al punto 2 al Firmatario, su richiesta di questo;
  - rendere note le modalità con cui effettuare la richiesta di cui al punto 3, pubblicandole anche sul proprio sito internet;
  - rendere note le caratteristiche del sistema di firma elettronica avanzata adottato;
  - specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto prescritto dalla normativa vigente;
  - pubblicare le caratteristiche di cui ai punti 5 e 6 sul proprio sito internet;
  - (8) assicurare, ove possibile, la disponibilità di un servizio di revoca del consenso all'utilizzo dello strumento di firma elettronica avanzata e un servizio di assistenza.
- InfoCert, in qualità di Realizzatore, è responsabile della realizzazione dello strumento di firma avanzata a favore del soggetto Erogatore. Nello specifico è tenuto a garantire che:
  - La soluzione di firma OTP sviluppata sia conforme alle specifiche tecniche e funzionali definite con Grenke Locazione S.r.l.;
  - La soluzione tecnologica sviluppata consenta la connessione univoca della firma al firmatario;
  - La soluzione tecnologica sviluppata garantisca il controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma;
  - Il documento informatico non possa subire modifiche dopo l'apposizione della firma.

## 6.2 Chi può richiedere lo strumento di firma

Lo strumento di firma può essere richiesto all'Erogatore da qualunque persona fisica al fine di perfezionare, modificare, estinguere i rapporti contrattuali con il Soggetto Erogatore, e/o dar corso alle relative operazioni e/o comunicazioni.

## 6.3 Elaborazione della richiesta

Per ottenere lo strumento di firma elettronica avanzata il Firmatario deve:

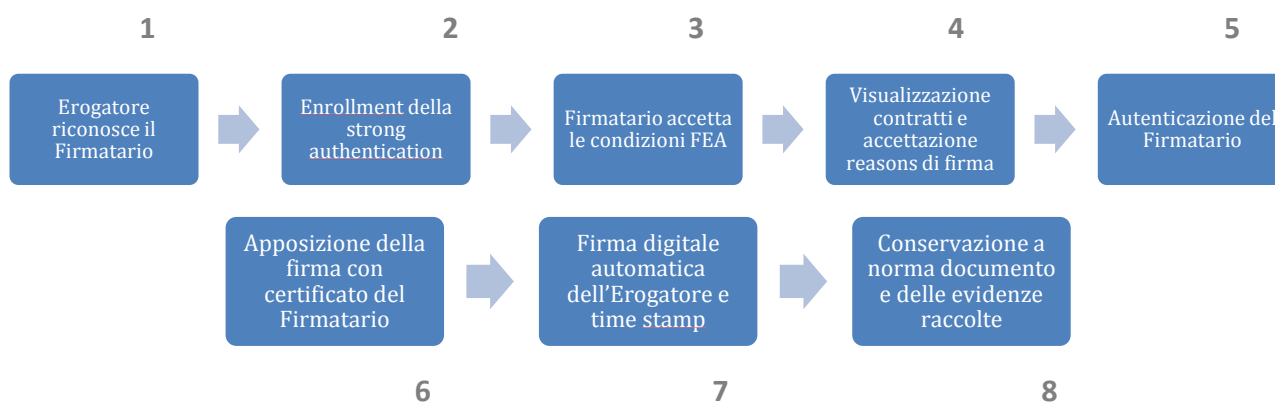
- prendere visione della documentazione informativa relativa al servizio di Firma Elettronica Avanzata pubblicata dall'Erogatore sul proprio sito web alla pagina [www.grenke.it](http://www.grenke.it);
- seguire le procedure di identificazione adottate dall'Erogatore nell'ambito delle modalità di identificazione individuate al paragrafo 5.2 del presente Manuale Operativo;
- fornire tutte le informazioni necessarie all'identificazione, corredate, ove richiesto, da idonea documentazione, così come descritto al paragrafo 5.2 del presente Manuale Operativo.
- sottoscrivere la dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio di firma elettronica avanzata.

## 6.4 Processo

La soluzione di firma elettronica avanzata prevede i seguenti step operativi:

- 1) Il cliente completa l'acquisto del prodotto sul sito di e-commerce;
- 2) Il cliente inserisce i propri dati personali, copia del proprio documento di identità nonché un'immagine del proprio volto. Qualora il caricamento delle evidenze fotografiche (del volto e dei documenti di identità) non sia effettuato in questo step dovrà essere effettuato prima di quanto descritto alla successiva lettera d);
- 3) I dati inseriti sono inviati (foto dei documenti, del volto e relativi metadati) alla piattaforma di firma elettronica avanzata sviluppata dal soggetto realizzatore InfoCert S.p.A.;
- 4) La piattaforma di firma elettronica avanzata mostra al cliente di Grenke la documentazione di business da sottoscrivere mediante FEA e, qualora si tratti di prima sottoscrizione, anche il presente modulo di adesione con cui il cliente di Grenke Locazione S.r.l. dichiara di aderire al servizio di firma elettronica avanzata ai fini della sottoscrizione in formato elettronico della documentazione propostagli da Grenke Locazione S.r.l. stessa. Qualora il caricamento delle evidenze fotografiche descritte al punto b) non sia stato effettuato, prima della visualizzazione della documentazione di business il cliente visualizza una schermata attraverso la quale è possibile caricare le evidenze fotografiche richieste;
- 5) Le condizioni della documentazione proposta dal soggetto erogatore e del modulo di adesione (dove presente) saranno accettate dal cliente ricorrendo ad una procedura di point & click.
- 6) Terminata la procedura di point & click e accettate le condizioni contrattuali contenute nella documentazione proposta, la piattaforma invia al cliente Grenke, utilizzando il numero di telefonia mobile dichiarato dal cliente stessodurante la procedura descritta al punto b), un sms contenente una one time password (OTP) che dovrà essere inserita dal cliente a

- conferma della propria volontà di sottoscrizione nonché ai fini dell'apposizione della firma elettronica avanzata ai documenti sottopostigli dal soggetto erogatore;
- 7) Il cliente inserisce l'OTP ricevuto così da consentire alla piattaforma di interagire con i sistemi di firma elettronica avanzata e quindi di poter concludere il processo di sottoscrizione;
  - 8) I documenti così sottoscritti sono inviati al servizio di conservazione InfoCert LegalDoc dal soggetto erogatore Grenke Locazione S.r.l. nonché resi disponibili da quest'ultima al cliente;
  - 9) A seguito della fase di conservazione la documentazione sottoscritta nonché le evidenze di riconoscimento caricate dal soggetto (immagini del volto e dei documenti di identità) sono trasferite ai sistemi di backoffice Grenke dove un operatore puntualmente individuato da Grenke medesima si occuperà della validazione delle evidenze raccolte, riservandosi il diritto di riconoscere validità al set contrattuale sottoscritto;
  - 10) Al termine delle verifiche di cui al punto precedente al cliente viene notificato l'esito delle verifiche stesse nonché i successivi passi da completare per regolarizzare il rapporto con il soggetto erogatore.



## 6.5 Caratteristiche dello strumento di firma

L'articolo 56 del DPCM 22.2.2013, rubricato "Caratteristiche delle soluzioni di firma elettronica avanzata", scomponendo ed esplicitando i requisiti già contenuti nella definizione di cui all'art.26 del Regolamento Europeo n910/2014 (eIDAS) detta le caratteristiche delle soluzioni di FEA.

Di seguito si specificano le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto prescritto:

- 1) **Una firma elettronica avanzata è connessa unicamente al firmatario.** La procedura di firma può essere attivata solamente dal Firmatario attraverso l'autenticazione con One Time Password (OTP).

Il numero di cellulare del Firmatario è raccolto dal soggetto Erogatore e legato unicamente al Firmatario durante la fase di identificazione.

- 2) **È idonea a identificare il firmatario.** Nella soluzione proposta la firma identifica il Firmatario in quanto il certificato (non qualificato) contiene i dati anagrafici dello stesso (nome, cognome, codice fiscale) raccolti dall'erogatore in occasione della verifica dell'identità.

- 3) **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.** Nella soluzione proposta si identificano i seguenti dati per la creazione della firma: 1) One Time Password (OTP) e 2) chiave privata del certificato elettronico (non qualificato) del firmatario, che può essere invocato solamente a fronte del buon esito dell'autenticazione del firmatario. In tale contesto la transazione di autenticazione del Firmatario e l'inserimento nel campo firma della firma di quest'ultimo rappresentano momenti unici.
- 4) **È collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica di tali dati.** la soluzione di FEA OTP adottata dal soggetto erogatore fa ricorso a meccanismi crittografici di firma (chiavi crittografiche) che assicurano, dopo il momento sottoscrizione, l'inalterabilità dei documenti firmati. L'algoritmo di crittografia asimmetrica utilizzato è l'RSA e la lunghezza delle chiavi di cifratura non è inferiore a 2048 bits.

Lo strumento garantisce inoltre:

- 1) **La possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto.** I contratti sottoscritti vengono messi a disposizione del Firmatario da parte del soggetto Erogatore nelle seguenti modalità:
  - la documentazione sottoscritta dal firmatario attraverso lo strumento di firma elettronica avanzata è resa disponibile al firmatario previa richiesta da parte di quest'ultimo.
- 2) **L'individuazione del soggetto Erogatore.** Il modulo di adesione al servizio di FEA OTP nonché la documentazione a corredo del processo contiene indicazione del fatto che Grenke Locazione S.r.l. assume il ruolo di soggetto erogatore della soluzione di firma elettronica avanzata.
- 3) **L'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati dallo stesso rappresentati.** I documenti oggetto della sottoscrizione sono prodotti in modo da assicurare la conformità a quanto prescritto dal Codice dell'amministrazione digitale [2] e dal DPCM 13 novembre 2014 in materia di "formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici".

## 6.6 Caratteristiche delle tecnologie utilizzate

In ottemperanza a quanto definito dall'articolo 57 "Obblighi a carico dei soggetti che erogano soluzioni di firma elettronica avanzata", comma 1 lettera f) del DPCM 22.2.2013, si riportano di seguito le principali caratteristiche dei sistemi di autenticazione alla procedura di firma elettronica avanzata.

### 6.6.1 One Time Password (OTP)

L'autenticazione del firmatario con OTP è basata sulla ricezione, sul numero di telefonia mobile comunicato dal firmatario, di una One Time Password che il firmatario stesso deve inserire in un apposito campo della finestra di dialogo.

Per poter giungere allo step d’inserimento della One Time Password il firmatario dovrà seguire gli step di processo descritti al precedente paragrafo 6.4.

## **6.6.2 Certificato non qualificato di firma e chiavi crittografiche**

A seguito dell’identificazione certa del firmatario, così come descritto al precedente paragrafo 5.1, alla persona fisica viene rilasciato un certificato non qualificato di firma elettronica in cui si specifica che la specifica coppia di chiavi crittografiche, di lunghezza non inferiore a 2048 bits, è univocamente collegata al firmatario. L’infrastruttura tecnica sui cui si basa l’intero processo è a Public Key Infrastructure (PKI) e sull’utilizzo di algoritmi RSA di cifratura.

## **6.7 Uso dello strumento di firma**

### **6.7.1 Usi consentiti**

Il servizio di firma elettronica avanzata in modalità OTP sottostà alle limitazioni imposte dalla normativa applicabile, nello specifico “La firma elettronica avanzata realizzata in conformità con le disposizioni delle presenti regole tecniche, è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore [il cliente] e il soggetto erogatore [Grenke Locazione S.r.l.]” (Art.60 co.1 DPCM 22.02.2013).

### **6.7.2 Usi non consentiti**

È vietato l’utilizzo dello strumento di firma fuori dai limiti e dai contesti specificati dai contratti che definiscono i rapporti giuridici tra il Soggetto e l’Erogatore.

### **6.7.3 Durata del servizio**

Il servizio di FEA OTP rimane valido ed utilizzabile dal firmatario per il perfezionamento, la modifica e l’estinzione dei rapporti contrattuali con Grenke Locazione S.r.l. sino al momento della revoca del consenso o alla dismissione del servizio da parte dell’erogatore.

## 7) Ulteriori aspetti legali e di business

### 7.1 Cessazione del servizio

Il servizio di Firma Elettronica Avanzata può essere interrotto per revoca del consenso da parte del Firmatario o per dismissione del servizio da parte di Grenke Locazione S.r.l. Si illustrano di seguito gli effetti dei due casi di cessazione.

#### 7.1.1 Revoca del consenso da parte del Firmatario

Il Firmatario può revocare la dichiarazione di adesione al servizio di firma elettronica avanzata ricorrendo all'opposito modulo di revoca pubblicato sul sito del soggetto erogatore. Al ricevimento del modulo Grenke Locazione S.r.l. provvederà a registrare l'avvenuta revoca direttamente sui propri sistemi, la revoca risulta, dunque, tracciata informaticamente (ai fini dell'esatta individuazione della data di presa in carico ed evasione della richiesta formulata).

A seguito della registrazione della revoca, viene inviata una comunicazione via SMS e/o via email al Firmatario - che abbia fornito il cellulare e/o l'indirizzo email - con cui si dà evidenza dell'operazione eseguita.

A seguito della revoca, non sarà più possibile per il Firmatario firmare con la modalità FEA OTP salvo successiva nuova adesione.

#### 7.1.2 Dismissione del servizio FEA

Qualora Grenke Locazione S.r.l. decidesse di dismettere il servizio di FEA, i documenti che regolano i rapporti tra il Firmatario e Grenke potranno essere saranno sottoscritti mediante firma autografa su carta o attraverso le ulteriori modalità di firma utilizzate da Grenke Locazione S.r.l. Restano salvi i documenti precedentemente sottoscritti con Firma Elettronica Avanzata in modalità OTP, che continueranno ad essere conservati a norma da InfoCert per tutto il termine di conservazione previsto. Grenke Locazione S.r.l. continuerà a conservare inoltre il Modulo di Adesione, la copia del documento di identità e l'immagine del volto del Cliente fino alla scadenza del termine ventennale di conservazione previsto dal DPCM per il Soggetto Erogatore.

### 7.2 Copertura assicurativa

L'Erogatore al fine di proteggere i titolari della firma elettronica avanzata e i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche si è dotato di una copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da una società di assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali. La copertura assicurativa prevede come massimali:

- 1.000.000 euro per singolo sinistro;
- 1.000.000 euro per annualità.

### 7.3 Privacy

Le informazioni relative al Firmatario di cui l'Erogatore viene in possesso nell'esercizio delle sue tipiche attività, sono da considerarsi, salvo espresso consenso, riservate e non pubblicabili. In particolare, i dati personali vengono trattati dall'Erogatore in conformità a quanto indicato nel



Regolamento (UE) 679/2016 e nella legislazione nazionale applicabile [4].

### 7.3.1 Dati che sono trattati come personali

Sono trattati come dati personali i dati che ricadono nella corrispondente definizione di cui alla normativa vigente [4]; per dato personale si intende quindi qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.

### 7.3.2 Titolare del trattamento dei dati personali

I dati personali relativi al Firmatario verranno trattati dall'Erogatore in qualità di titolare del trattamento per la finalizzazione del contratto. Qui di seguito i recapiti del Titolare:

**Grenke Locazione S.r.l.**

Via Montefeltro, 4

20156 - Milano

Per qualsiasi richiesta relativa al trattamento dei dati è possibile scrivere a [privacy@grenke.it](mailto:privacy@grenke.it)

### 7.3.3 Informativa privacy e consenso al trattamento dei dati personali

L'informativa privacy è disponibile sul sito [www.grenke.it](http://www.grenke.it).

Prima di eseguire ogni trattamento di dati personali che sia connesso alla finalizzazione e all'esecuzione del contratto o a conseguenti obblighi di legge, l'Erogatore procede a raccogliere il consenso al trattamento nei modi e nelle forme previsti dalla legge [4].

## 7.4 Disposizioni varie

Si rimanda alla contrattualistica che regola il servizio per ogni altra disposizione non compresa nel presente Manuale.

## 7.5 Legge applicabile

La legge applicabile al presente Manuale Operativo è la legge italiana.

Di seguito un elenco non esaustivo dei principali riferimenti normativi applicabili:

- [1] Regolamento UE N. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE (referenziato anche come *Regolamento eIDAS*)
- [2] Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 (G.U. n.112 del 16 maggio 2005) – Codice dell'amministrazione digitale (referenziato anche come *CAD*) e ss.m.ii.
- [3] Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (G.U. n. 42 del 20/2/2001) e ss.mm.ii
- [4] Regolamento (UE) 679/2016, Decreto Legislativo 196/2003 e ss.mm.ii
- [5] DPCM 22 febbraio 2013 (GU n.117 del 21-5-2013) - 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.

[6] Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206 e ss.mm.ii - Codice del Consumo

[7] Provvedimento Garante per la protezione dei dati personali 26 marzo 2003 [1053753]

[8] Deliberazione CNIPA n. 45 del 21 maggio 2009, come modificata dalle determinazioni successive

Si applicano inoltre gli atti di esecuzione previsti dal Regolamento eIDAS [1].

## 7.6 Quadro sinottico del rispetto dei requisiti FEA

Si presenta di seguito il quadro sinottico dei requisiti previsti dal DPCM per la costruzione del sistema di Firma Elettronica Avanzata, dettagliando i paragrafi del presente documento che illustrano le modalità di rispetto degli stessi.

Alcuni requisiti sono particolarmente cruciali e quindi sono evidenziati nel quadro sinottico con un asterisco (\*). L'articolo 56 comma 2 del DPCM prevede infatti che la firma elettronica avanzata generata in violazione di uno o più di questi requisiti *“non soddisfa i requisiti previsti dagli articoli 20, comma 1-bis, e 21, comma 2, del Codice”*, ovvero il documento informatico così formato non ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile (scrittura privata) e non integra il requisito della forma scritta (Art.20 D.lgs. 82/2005).

| #  | Rif. normativo                       | Requisiti                                                                                                           | Modalità di rispetto del requisito                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1* | DPCM art 56.1.a)<br>DPCM art 57.1.a) | identificazione del firmatario del documento                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure di identificazione</li> </ul>                                                                                                                 |
| 2* | DPCM art 56.1.b)                     | connessione univoca della firma al firmatario                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione certa del Firmatario</li> <li>• Sottoscrizione attraverso OTP ricevuto dal firmatario sul proprio numero di telefonia mobile</li> </ul> |
| 3* | DPCM art 56.1.c)                     | controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricezione tramite SMS della one time password necessaria per l'autenticazione al processo di sottoscrizione</li> </ul>                                  |
| 4* | DPCM art 56.1.d)                     | possibilità di verificare che l'oggetto di sottoscrizione non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo di chiavi di cifratura asimmetriche</li> </ul>                                                                                                 |
| 5* | DPCM art 56.1.e)                     | possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invio (su richiesta) al firmatario dei documenti PDF sottoscritti durante il processo di firma elettronica avanzata</li> </ul>                          |

|    |                  |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                      |
|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | DPCM art 56.1.f) | individuazione del soggetto erogatore della soluzione                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di adesione</li> <li>• Manuale Operativo del Servizio</li> </ul>                                                     |
| 7* | DPCM art 56.1.g) | assenza di qualunque elemento nel documento atto a modificarne gli atti, i fatti o i dati nello stesso rappresentati                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo del formato PDF</li> <li>• Utilizzo di chiavi di cifratura asimmetriche</li> </ul>                                 |
| 8* | DPCM art 56.1.h) | connessione univoca della firma al documento sottoscritto                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolo dell'hash del documento e cifratura dello stesso attraverso la chiave privata attribuita al firmatario</li> </ul>   |
| 9  | DPCM art 57.1.a) | identificazione certa dell'utente tramite un valido documento di riconoscimento                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione certa del Firmatario</li> </ul>                                                                             |
| 10 | DPCM art 57.1.a) | informativa in merito a esatti termini e condizioni relative all'uso del servizio, compresa limitazione dell'uso                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di Adesione</li> <li>• Manuale operativo del servizio</li> <li>• Limiti d'uso e perimetro della soluzione</li> </ul> |
| 11 | DPCM art 57.1.a) | Subordinare l'attivazione del servizio alla sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio da parte dell'utente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di Adesione</li> <li>• Identificazione e adesione alla modalità di firma</li> </ul>                                  |
| 12 | DPCM art 57.1.b) | conservare per almeno venti anni la dichiarazione di adesione al servizio                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservazione a norma dei documenti</li> </ul>                                                                              |
| 13 | DPCM art 57.1.b) | conservare per almeno venti anni la copia del documento di riconoscimento                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservazione a norma dei documenti</li> </ul>                                                                              |
| 14 | DPCM art 57.1.b) | conservare ogni altra informazione atta a dimostrare                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservazione documento elettronico con firma elettronica avanzata</li> </ul>                                               |

|    |                  | l'ottemperanza al DPCM                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |
|----|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | DPCM art 57.1.b) | Utilizzare metodologie/strumenti di conservazione atte a garantire la disponibilità, l'integrità, la leggibilità e l'autenticità di dati e documenti | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di conservazione a norma</li> </ul>                                                                                   |
| 16 | DPCM art 57.1.c) | fornire liberamente copia della dichiarazione e le altre informazioni, su richiesta del firmatario                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura di richiesta dei documenti</li> </ul>                                                                               |
| 17 | DPCM art 57.1.d) | rendere note le modalità per richiedere copia della dichiarazione di adesione e le altre informazioni                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura di richiesta dei documenti</li> </ul>                                                                               |
| 18 | DPCM art 57.1.e) | rendere note le caratteristiche del sistema realizzato                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuale operativo del servizio</li> </ul>                                                                                     |
| 19 | DPCM art 57.1.f) | specificare le caratteristiche delle tecnologie utilizzate e come queste consentono di ottemperare a quanto prescritto                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuale operativo del servizio</li> </ul>                                                                                     |
| 20 | DPCM art 57.1.g) | Pubblicare le caratteristiche sul sito web                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione del Documento riassuntivo delle caratteristiche del servizio sul sito web di Grenke Locazione S.r.l.</li> </ul> |
| 21 | DPCM art 57.1.h) | assicurare ove possibile, la disponibilità di un servizio di revoca del consenso all'uso della FEA                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revoca del consenso da parte del Firmatario</li> </ul>                                                                        |

|    |                  |                                                                                                         |                                                                                                                                                                        |
|----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22 | DPCM art 57.1.h) | assicurare la disponibilità di un servizio di assistenza                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contatto per assistenza</li> </ul>                                                                                            |
| 23 | DPCM art 57.2    | gli erogatori della soluzione si dotano di una copertura assicurativa RC                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurazione obbligatoria</li> </ul>                                                                                         |
| 24 | DPCM art 57.3    | Pubblicazione sul sito web delle informazioni sulla copertura assicurativa                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione del Documento riassuntivo delle caratteristiche del servizio sul sito web di Grenke Locazione S.r.l.</li> </ul> |
| 25 | DPCM art 60      | limite di utilizzo della FEA nell'ambito dei rapporti giuridici tra sottoscrittore e soggetto erogatore | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limite d'uso dettagliato nel modulo di adesione</li> </ul>                                                                    |