



ENTAKSI SOLUTIONS

SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO

ISO 9001 | ISO 20000-1 | ISO 22301 | ISO 37001

ISO 27001 | ISO 27017 | ISO 27018 | ISO 27035

SERVIZI FIDUCIARI QUALIFICATI

ETSI 319 401 | ETSI 319 411-1 e 2 | ETSI 319 421 | ETSI 119 511

FIRME E SIGILLI ELETTRONICI - MARCHE TEMPORALI

CONSERVAZIONE A LUNGO TERMINE

Manuale

MAN eIDAS 20210628 Preservation Service Policy

Entaksi Solutions SpA

Indice

Informazioni sul documento	1
Revisioni e relative distribuzioni	1
Approvazione del documento	1
1. Introduzione	2
1.1. Identificativo del documento	2
1.2. Aggiornamento del documento	2
1.3. Approvazione e pubblicazione	2
2. Definizioni e abbreviazioni	3
2.1. Definizioni	3
2.2. Abbreviazioni	3
3. Riferimenti	3
3.1. Riferimenti normativi	4
3.1.1. Long-Term Preservation	4
3.1.2. Normativa italiana sulla conservazione digitale	4
3.1.3. Protezione dei dati personali	4
3.1.4. Certificazioni	4
3.1.5. Altre disposizioni	5
3.2. Riferimenti informativi	5
4. Ruoli e responsabilità	6
4.1. Clienti	6
4.2. Parti coinvolte	7
4.3. Fornitori	7
5. Politiche	7
5.1. Affidabilità dell'organizzazione	7
5.2. Risorse umane	7
5.3. Risorse finanziarie	8
5.4. Asset	8
5.5. Valutazione del rischio	8
5.6. Gestione degli incidenti	8
5.7. Monitoraggio e logging	10
5.8. Controlli	10
5.8.1. Controlli operativi	10
5.9. Sicurezza fisica	10
5.10. Sicurezza della rete	11
5.11. Test di vulnerabilità e intrusione	11
5.12. Sicurezza degli accessi	11
5.13. Protezione della chiave privata e controlli del modulo crittografico	12
5.14. Accessibilità	12
6. Altre disposizioni	12
6.1. Conformità e audit	12
6.2. Protezione dei dati personali	13

Informazioni sul documento

Progetto	Sistema Integrato di Gestione
Tipo	Manuale
Nome documento	MAN eIDAS 20210628 Preservation Service Policy
Versione	1.1.0
Data creazione	28/06/2021
Ultima revisione	11/12/2023
Autore	Alessia Soccio
Stato	Rilasciato
Classificazione	Pubblico



Riproduzioni cartacee di questo documento sono da considerarsi copie di lavoro non censite dal SIG.

Revisioni e relative distribuzioni

Data	Versione	Nome	Mansione	Azione	Distribuzione
28/06/2021	0.0.1	Alessia Soccio	RSIG	Creazione bozza.	Interno
01/12/2021	1.0.0	Alessia Soccio	RSIG	Revisione e rilascio.	Pubblico
11/12/2023	1.1.0	Alessia Soccio	RSIG	Aggiornamento periodico, revisione presentazione società, revisione formale definizioni e riferimenti normativi, correzioni minori.	Pubblico

Approvazione del documento

Data	Addetto	Mansione	Firma
11/12/2023	Alessandro Geri	Amministratore Unico	<i>Firmato digitalmente</i>

© 2023 Entaksi Solutions SpA.

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Entaksi Solutions SpA, sono fornite ai destinatari in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini produttivi, né comunicate a terzi o riprodotte, per intero o in parte, senza il consenso scritto di Entaksi.

1. Introduzione

Questo documento rappresenta la **Preservation Service Policy** riferita al **Servizio di Conservazione eCON** erogato da **Entaksi Solutions SpA - Irish Branch**, (di seguito "Entaksi"), una filiale dell'azienda italiana con numero di partita IVA IT01621900479 Entaksi Solutions SpA, che opera in Irlanda con numero di iscrizione al Registro Nazionale del Commercio 909882.

Entaksi è un **Trust Service Provider** per:

- rilascio di certificati qualificati per firme elettroniche e sigilli;
- creazione di marche temporali elettroniche;
- conservazione a lungo termine di firme elettroniche e sigilli.

Il servizio di conservazione eCON è un servizio fiduciario che fornisce la conservazione a lungo termine di firme digitali e dati in generale utilizzando tecniche di firma digitale, come definite da Regolamento UE 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 (di seguito "eIDAS").

Il documento illustra i seguenti argomenti:

- la descrizione di tutte le politiche riguardanti il Servizio di Conservazione eCON;
- l'insieme delle norme applicabili al Servizio di Conservazione qualificato eCON, e la comunità di riferimento alla quale sono indirizzate;
- i requisiti di sicurezza applicati.

1.1. Identificativo del documento

Questo documento è identificato dal seguente OID:

Tabella 1. Nome del documento e identificativo.

OID	Descrizione	Permanent Link
1.3.6.1.4.1.57823.1.1	MAN eIDAS 20210628 Preservation Service Policy	https://r.entaksi.eu/oids/1.3.6.1.4.1.57823.1.1

Gli OID che identificano le specifiche policy di conservazione sono indicati all'interno del documento.

Il seguente URI è l'identificativo digitale del servizio di conservazione eCON:

<https://r.entaksi.eu/oids/1.3.6.1.4.1.57823.3.1>

1.2. Aggiornamento del documento

Entaksi ha definito un processo di revisione di tutti i documenti interni, comprese le politiche e i documenti di pratica.

I documenti sono periodicamente rivisti sotto la responsabilità del management di Entaksi, al fine di valutarne la conformità ai requisiti nazionali e internazionali, agli standard, alla legislazione cogente, ai regolamenti vigenti, alle particolari esigenze imposte dall'evoluzione tecnica e tecnologica, all'evoluzione del contesto aziendale.

Il riesame e l'eventuale aggiornamento avvengono almeno una volta all'anno, oppure ogni qualvolta si verifichi una delle seguenti circostanze:

- cambiamenti organizzativi interni che impattano sul sistema;
- modifiche rilevanti dell'architettura hardware o software;
- aggiornamenti normativi;
- cambiamenti nelle procedure, nelle metodologie o nel contesto aziendale.

1.3. Approvazione e pubblicazione

Il presente documento e tutte le politiche e pratiche interne in esso menzionate sono state approvate dalla Direzione di Entaksi, pubblicate e comunicate ai dipendenti e, per quanto riguarda quelle classificate come "pubbliche", pubblicate sul sito web aziendale al seguente link: <https://www.entaksi.eu/documentation.html>.

Entaksi mette a disposizione di tutti i clienti dei servizi di conservazione e delle parti interessate qualsiasi aggiornamento di questo documento e di altra documentazione pertinente non appena l'aggiornamento viene approvato e rivisto sulla base della procedura di revisione.

Qualsiasi modifica che possa influire sull'accettazione del servizio da parte del soggetto, dell'abbonato o degli affidatari, sarà comunicata da Entaksi attraverso il canale di comunicazione stabilito nei termini e nelle condizioni del servizio.

2. Definizioni e abbreviazioni

2.1. Definizioni

2.2. Abbreviazioni

AUG

Augmentation Goal.

PDS

Preservation of Digital Signatures.

PGD

Preservation of General Data.

PO

Preservation Object.

POC

Preservation Object Container.

PRP

Preservation Service Protocol.

PSP

Preservation Service Provider.

SigS

Digital Signature creation Service.

SubDO

Submission Data Object.

ValS

Validation Service.

WOS

Without Storage.

WST

With Storage.

WTS

With Temporary Storage.

3. Riferimenti

Per garantire la gestione a norma del Servizio di Conservazione eCON, Entaksi definisce i criteri e i processi del Servizio in base alla normativa italiana ed europea in materia, oltre ad implementare standard internazionali che definiscono la gestione teorica, operativa e funzionale del sistema. Vengono qui di seguito riportati le norme e gli standard di riferimento per l'azienda.

La presente policy è conforme ai riferimenti normativi elencati di seguito, come richiesto dal regolamento eIDAS e dalla normativa italiana sulla conservazione digitale.

3.1. Riferimenti normativi

3.1.1. Long-Term Preservation

Regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio - eIDAS

Regolamento UE 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

3.1.2. Normativa italiana sulla conservazione digitale

Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)

Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche).

Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

pubblicate da AgID in data 11/09/2020 alle quali vengono aggiunte le modifiche con la relativa proroga contenute nella Determinazione 371/2021 del 17/05/2021.

Determinazione AgID 25 giugno 2021 n.455

Concernente l'adozione del "Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici".

3.1.3. Protezione dei dati personali

Regolamento dell'Unione Europea n° 2016/679 sulla protezione dei dati

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101

Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

3.1.4. Certificazioni

Entaksi ha ottenuto le seguenti certificazioni:

- **ISO 9001:2015:** Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti.
- **ISO/IEC 20000-1:2018:** Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio.
- **ISO/IEC 27001:2013:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti.
- **ISO/IEC 27017:2015:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni basato su ISO/IEC 27002 per i servizi cloud.
- **ISO/IEC 27018:2019:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) nei cloud pubblici che fungono da processori PII.
- **ISO/IEC 27035:2016:** Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni.
- **ISO/IEC 22301:2019:** Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione della continuità operativa aziendale - Requisiti.
- **UNI ISO 37001:2016:** Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo..
- **Regolamento eIDAS per i Prestatori di Servizi Fiduciari Qualificati:**
 - **ETSI EN 319 401:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti generali per i fornitori di servizi fiduciari.
 - **ETSI EN 319 411-1:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati - Parte 1: Requisiti generali.
 - **ETSI EN 319 411-2:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i prestatori di

servizi fiduciari che emettono certificati - Parte 2: Requisiti per i prestatori di servizi fiduciari che emettono certificati qualificati UE.

- **ETSI EN 319 412-1,2,3,5:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Profili dei certificati.
- **ETSI EN 319 421:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i fornitori di servizi fiduciari che emettono marche temporali.
- **ETSI EN 319 422:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Protocollo di marcatura temporale e profili di token di marcatura temporale.
- **ETSI TS 119 511:** Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Policy e requisiti di sicurezza per i fornitori di servizi fiduciari di conservazione a lungo termine delle firme digitali o dei dati generali utilizzando tecniche di firma digitale.

3.1.5. Altre disposizioni

UNI 11386:2020

Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali (SInCRO).

ISO/IEC 14721:2012

"Space data and information transfer systems - Open archival information system (OAIS) - Modello di riferimento", modello di riferimento di sistema informativo aperto per la gestione e l'archiviazione a lungo termine di contenuti informativi.

ISO 15489-1:2016

Informazione e documentazione - Gestione dei documenti di archivio - Parte 1: Concetti e principi.

ISO 15836-1:2017

Informazione e documentazione - Il Dublin Core metadata element set - Parte 1: Elementi essenziali.

ISO 16363:2012

Space data and information transfer systems - Audit e certificazione di depositi digitali.

ISAD(G)

General International Standard Archival Description, standard per la descrizione di archivi destinati alla registrazione di documenti prodotti da organizzazioni, persone e famiglie.

ETSI TS 119 512 V1.2.1 (2023-05)

Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) - Protocolli per i fornitori di servizi fiduciari di conservazione a lungo termine.

3.2. Riferimenti informativi

Il servizio qualificato di conservazione a lungo termine di Entaksi è supportato dalle seguenti policy, dichiarazioni di pratica e manuali:

Tabella 2. Documenti Servizio di Conservazione eCON

Nome del documento	Versione del documento	Valido da
MAN eIDAS 20210628 Preservation Service Policy	1.1.0	01/12/2021
MAN eIDAS 20210628 Signature Validation Policy	1.1.0	01/12/2021
MAN eIDAS 20210628 Preservation Service Practice Statement	1.1.0	01/12/2021
MAN eIDAS 20210628 Preservation Evidence Policy	1.1.0	01/12/2021
MAN eCON 20151222 Conservazione	1.10.0	01/12/2021
MAN SIG 20200511 Politica per la sicurezza delle informazioni	1.3.0	01/12/2021

Tutti i documenti elencati in precedenza sono classificati come "pubblici" e divulgati alle parti interessate tramite il [sito web della società](#).

Oltre a questi, i documenti successivi illustrano alcuni argomenti confidenziali sul Servizio di Conservazione eCON, per lo più legati alle procedure di sicurezza del sistema e alle questioni tecniche.

Tabella 3. Documenti riservati Servizio di Conservazione eCON

Nome del documento	Versione del documento	Valido da
MAN eCON 20190918 Piano di cessazione	1.4.0	01/12/2021
MAN eCON 20151222 Piano della sicurezza	1.5.0	01/12/2021

Entaksi, a causa del loro contenuto confidenziale, non divulga questi documenti e nessun altro dei suoi manuali interni, procedure e documenti di sicurezza. Tuttavia, secondo la disponibilità e l'impegno dell'azienda, è disponibile a sottoporsi a audit di verifica da parte dei suoi clienti o di altre parti interessate, previa firma di un accordo di non divulgazione.

4. Ruoli e responsabilità

La **comunità di riferimento del Servizio di Conservazione eCON**, così come richiesta in riferimento allo Standard ISO/IEC 14721:2012 OAIS (Open Archival Information System), è descritta nei manuali utente eCON, e per quanto riguarda il personale Entaksi vengono riportati anche i ruoli e le attività per ogni responsabile del servizio.

Entaksi è nominato Trust Service Provider per il servizio di conservazione a lungo termine eCON.

Il servizio di conservazione eCON è amministrato da vari "**Responsabili**", ognuno dei quali ricopre un ruolo specifico nell'azienda e in particolare nel servizio, al fine di garantire meglio l'affidabilità del sistema senza sovrapposizioni di attività e seguendo una compartimentazione dei ruoli:

- **Responsabile del Servizio di Conservazione (ReCON).**
- **Vice Responsabile del Servizio di Conservazione (VReCON).**
- **Responsabile della Funzione Archivistica di Conservazione (RARC).**
- **Responsabile del Trattamento dei Dati Personali (RPRI).**
- **Responsabile della Sicurezza dei Sistemi per la Conservazione (RSSC).**
- **Responsabile dei Sistemi Informativi per la Conservazione (RSIC).**
- ***Responsabile dello Sviluppo e della Manutenzione del Sistema di Conservazione (RSMC).**

Tutti i dati relativi alle persone e ai ruoli specifici ricoperti dai vari responsabili del Servizio di Conservazione eCON sono disponibili nel manuale di conservazione eCON, pubblicato sia sul [sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale](#) che sul [sito di Entaksi](#).

I compiti e le aree di responsabilità in conflitto sono segregati per ridurre le opportunità di modifiche non autorizzate o non intenzionali, o l'uso improprio degli asset di Entaksi.

Entaksi Solution SpA è responsabile della fornitura del servizio, e il Responsabile del Servizio di Conservazione (ReCON) è il ruolo incaricato per i compiti di fornitura del servizio.

In conformità con l'art. 38 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013, all'interno dell'organizzazione sono nominate le seguenti persone in aggiunta ai ruoli sopra elencati:

- Responsabile della sicurezza.
- Responsabile del servizio qualificato.
- Responsabile della conduzione tecnica dei sistemi.
- Responsabile dei servizi tecnici e logistici.
- Responsabile delle verifiche e delle ispezioni (auditing).

4.1. Clienti

Un cliente è la persona fisica o giuridica vincolata da un accordo con un fornitore di servizi.

I clienti possono firmare l'accordo di servizio ("Condizioni generali del servizio") con il fornitore di servizi di conservazione Entaksi, al fine di accedere al Servizio di Conservazione eCON.

4.2. Parti coinvolte

Entaksi non coinvolge nessuna parte esterna per eseguire compiti critici sul servizio di conservazione eCON. Tuttavia altre terze parti possono essere coinvolte nel processo, come gli organi di controllo legale, le autorità e i revisori. Entaksi richiede sempre accordi di non divulgazione per qualsiasi accesso non contrattuale al sistema, come per gli audit, e applica l'anonimizzazione e la minimizzazione dei dati personali ove possibile.

4.3. Fornitori

Entaksi Solutions ha deciso di:

- Utilizzare un'infrastruttura di server in housing / hosting. I server che ospitano e forniscono i vari componenti del servizio di conservazione eCON e le altre attività dell'azienda si trovano in data center gestiti da fornitori specializzati. I contratti tra Entaksi e tali fornitori vengono periodicamente riesaminati, al fine di ottenere le migliori prestazioni secondo il valore di mercato. La stessa considerazione avviene per l'utilizzo dei servizi generali di rete (come i nomi a dominio e i relativi DNS), anch'essi affidati a servizi esterni.
- Utilizzare per tutti i dipendenti e collaboratori un contratto basato sul lavoro a distanza.

Il risultato di queste affermazioni è che l'azienda opera interamente in rete, non utilizzando sedi fisiche. Quindi Entaksi non regola direttamente il controllo degli accessi fisici alle infrastrutture, ma verifica i fornitori in fase di qualifica, monitora gli SLA definiti da contratto e se necessario conduce appositi audit.

Dunque Entaksi garantisce il rispetto dei requisiti sulla gestione della sicurezza fisica dell'infrastruttura centrale attraverso un accurato processo di qualificazione e monitorando i fornitori, che vengono selezionati in base alla convenienza del mercato e allo standard qualitativo garantito in termini di sicurezza, come ad esempio la certificazione ISO/IEC 27001:2013. Entaksi richiede inoltre, secondo i limiti del contratto, la possibilità per il fornitore di essere sottoposto a verifiche e ispezioni, al fine di individuare eventuali elementi non sufficientemente coperti dalle condizioni contrattuali o dalle certificazioni stesse.

Per quanto riguarda gli altri fornitori non legati all'infrastruttura fisica, Entaksi utilizza marche temporali esterne, fornite solo da Time-Stamping Authority (TSA) qualificate. Il processo di qualificazione richiede gli stessi livelli di sicurezza e la facoltà di condurre audit così come definito per la fornitura dei server.

5. Politiche

5.1. Affidabilità dell'organizzazione

La direzione di Entaksi è costantemente impegnata a garantire l'affidabilità dell'intera organizzazione e in particolare del servizio di conservazione eCON fornito ai clienti.

Entaksi si impegna ad essere non discriminatoria e a garantire l'accesso al Servizio di Conservazione eCON a tutti i richiedenti le cui attività rientrano nel campo operativo dichiarato e che accettano di rispettare i loro obblighi come specificato nei termini e nelle condizioni del servizio.

5.2. Risorse umane

Entaksi si impegna a impiegare personale qualificato che possieda le competenze, l'affidabilità, l'esperienza e le qualifiche necessarie per lavorare nell'ambito del Servizio di Conservazione eCON. Fornisce anche una formazione costante per quanto riguarda le norme di sicurezza e di protezione dei dati personali, come richiesto per i servizi offerti e la funzione lavorativa.

Il personale ha accesso alle funzioni del servizio solo dopo che la DIR ha effettuato i controlli necessari.

I ruoli fiduciari definiti per il servizio di conservazione eCON sono elencati nel capitolo [Ruoli e responsabilità](#).

Il processo di revisione degli ambiti di formazione e dell'esperienza acquisita dal personale avviene periodicamente, almeno su base annuale. Le competenze maturate sono registrate nei database Entaksi.

Il personale di Entaksi (sia temporaneo che permanente) ha descrizioni delle mansioni definite dal punto di vista dei ruoli svolti e vengono applicate la segregazione dei compiti e la regola del minimo privilegio. Le posizioni sono basate sulle mansioni e sui livelli di accesso, sullo screening dei precedenti incarichi e sulla formazione e consapevolezza dei dipendenti.

Entaksi prevede nella sua documentazione, formalmente accettata dal dipendente, che possano essere messe in atto adeguate sanzioni disciplinari al personale che viola le politiche o le procedure di sicurezza.

Il personale esercita mansioni e processi amministrativi e gestionali che sono in linea con le procedure di gestione di Entaksi. La procedura di accettazione comporta una revisione da parte della direzione e la firma del dipendente sul documento di incarico.

I ruoli e le responsabilità di sicurezza sono chiaramente identificati nelle descrizioni delle mansioni e nei documenti interni, costantemente disponibili per tutto il personale interessato. I ruoli sono differenziati tra funzioni generali e funzioni specifiche del Servizio di Conservazione eCON.

Entaksi definisce i requisiti minimi per ricoprire i ruoli: tutto il personale deve possedere esperienza o formazione rispetto al servizio fornito, familiarità con le procedure di sicurezza, con la sicurezza delle informazioni e la valutazione dei rischi sufficiente per svolgere le funzioni di gestione.

Tutto il personale impiegato nei ruoli definiti per il Servizio di Conservazione eCON deve essere libero da conflitti di interesse che potrebbero pregiudicare l'imparzialità delle operazioni di Entaksi.

5.3. Risorse finanziarie

Entaksi organizza le sue risorse finanziarie in modo da commisurarle alla fornitura del Servizio di Conservazione eCON, e mira a garantire la stabilità finanziaria e le risorse necessarie per operare in conformità con questa politica.

Il mantenimento di un livello costante e adeguato di risorse per garantire il corretto funzionamento delle operazioni tecniche e strutturali del Servizio di Conservazione eCON si ottiene grazie a una revisione costante dei valori derivanti dai dati di monitoraggio.

Oltre a queste misure di monitoraggio e adeguamento, le attività di sviluppo e l'erogazione dei servizi sono coperte da una polizza assicurativa, in linea con i requisiti della legge italiana.

Entaksi dispone di politiche e procedure per la risoluzione dei reclami e delle controversie ricevute dai clienti o da altri soggetti affidatari in merito all'erogazione del Servizio di Conservazione eCON o a qualsiasi altra questione correlata.

5.4. Asset

Entaksi assicura un livello appropriato di protezione dei suoi asset, compresi gli asset informatici, ed è responsabile dell'impegno di tutto il personale a gestire tutti i supporti in modo sicuro, in conformità alle sue politiche e procedure.

Entaksi utilizza un proprio software per gestire le risorse, un CMDB che costituisce un inventario di tutto il patrimonio informativo, e dichiara per ogni oggetto censito una classificazione coerente con la valutazione dei rischi.

Per evitare che i dati sensibili memorizzati negli asset possano essere esposti a minacce che ne compromettano confidenzialità, integrità e disponibilità, Entaksi stabilisce specifiche procedure interne che descrivono:

- come impostare gli asset per assicurare il massimo livello di protezione;
- come gestire i backup e le copie;
- come agire quando è necessario spostare il dispositivo o disporne per un altro uso;
- requisiti specifici per assicurare la cancellazione sicura di tutte le informazioni contenute, se necessario.

5.5. Valutazione del rischio

Entaksi applica tutti i controlli di sicurezza e le procedure operative che sono necessarie per implementare le misure di trattamento del rischio scelte, come documentato nella Politica di Sicurezza delle Informazioni e nel Preservation Service Practice Statement.

Entaksi esegue regolarmente una valutazione dei rischi per identificare, analizzare e valutare i rischi relativi al servizio di conservazione eCON.

5.6. Gestione degli incidenti

Si definisce "incidente di sicurezza" qualsiasi evento che comprometta o minacci di compromettere il corretto funzionamento dei sistemi e/o delle reti dell'organizzazione o l'integrità e/o la riservatezza delle informazioni in esse memorizzate o in transito, o che violi le politiche di sicurezza definite o le leggi in vigore, con particolare riferimento al Regolamento dell'Unione Europea n° 2016/679 sulla protezione dei dati.

Il Team di risposta agli incidenti (Incident Response Team, IRT) è un gruppo di membri dell'organizzazione adeguatamente qualificati e di fiducia che gestisce gli incidenti durante il loro ciclo di vita.

Le procedure di gestione degli incidenti sono conformi alla norma ISO/IEC 27035:2016. Il processo di gestione degli incidenti è articolato nelle seguenti fasi:

- **Pianificare e preparare** - si stabilisce una politica di gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni, viene formato un IRT, l'organizzazione si prepara a rispondere a qualsiasi evento dannoso.
- **Rilevazione e segnalazione**: vengono riconosciuti uno o più eventi di sicurezza come incidente e a ogni incidente ne viene assegnato un livello di gravità.
- **Valutazione e decisione**: l'IRT verifica l'attendibilità e nel caso l'incidente venga confermato lo qualifica.
- **Risposta**: vengono attuate le contromisure, allo scopo di minimizzare i danni causati dall'incidente, se necessario vengono adeguate le risorse, e si procede al ripristino.
- **Attività successive**: viene aggiornata l'analisi dei rischi e verificata l'adeguatezza delle procedure di gestione degli incidenti
- **Lezioni apprese**: la Direzione revisiona l'incidente e vengono identificati i possibili punti di miglioramento.

Per quanto riguarda la fase "Pianificare e preparare":

- la direzione nomina personale di ruolo di fiducia per seguire le segnalazioni di eventi di sicurezza potenzialmente critici e garantire che gli incidenti rilevanti siano segnalati in linea con le procedure di Entaksi;
- le attività di sistema riguardanti l'accesso ai sistemi IT, l'uso dei sistemi IT e le richieste di servizio sono costantemente monitorate;
- le attività di monitoraggio tengono conto della sensibilità delle informazioni raccolte o analizzate;
- il responsabile IRT valuta quali parametri monitorare, come le funzioni di log, la disponibilità del servizio, la rete, la memoria, ecc;
- Entaksi definisce e mantiene un piano di continuità da attuare in caso di disastro.

Per quanto riguarda la fase di "Rilevamento e segnalazione":

- le attività anomale del sistema che indicano una potenziale violazione della sicurezza, compresa l'intrusione nella rete di Entaksi, sono rilevate e segnalate come allarmi;
- Entaksi deve affrontare qualsiasi vulnerabilità critica o evento rilevato rapidamente, non più tardi di 48 ore dopo la sua scoperta.

Per quanto riguarda la fase di "Valutazione e decisione":

- sono disponibili per l'IRT procedure per la valutazione dell'incidente, e il personale è adeguatamente formato e ha sempre a disposizione strumenti appropriati per valutare gli eventi.

Per quanto riguarda la fase di "Risposta":

- il personale di Entaksi è addestrato ad agire in modo tempestivo e coordinato per rispondere rapidamente agli incidenti e per limitare l'impatto delle violazioni della sicurezza;
- le procedure di segnalazione e risposta agli incidenti sono impiegate in modo tale che i danni derivanti da incidenti di sicurezza e malfunzionamenti siano ridotti al minimo.

Riguardo alla fase "Attività successive":

- Entaksi ha stabilito delle procedure per notificare ai clienti e alle parti interessate qualsiasi violazione della sicurezza o perdita di integrità che abbia un impatto significativo sul servizio fiduciario fornito e sui dati personali ivi conservati entro 24 ore dall'individuazione della violazione, in linea con le norme regolamentari applicabili;
- se la violazione della sicurezza o la perdita di integrità può avere ripercussioni negative su una persona fisica o giuridica a cui è stato fornito il servizio fiduciario, Entaksi è tenuta anche a notificare alla persona fisica o giuridica la violazione della sicurezza o la perdita di integrità senza indebito ritardo, come descritto in [Protezione dei dati personali](#).

Per quanto riguarda la fase "Lezioni apprese":

- la direzione e il personale di Entaksi riesaminano i dati ed eseguono l'analisi dei rischi per ogni incidente avvenuto, al fine di migliorare il sistema. Una vulnerabilità può essere scoperta anche senza che venga rilevato un evento. Tuttavia il processo di trattamento delle vulnerabilità è il medesimo degli incidenti, quindi, dato il potenziale impatto, Entaksi:
- creerà e implementerà un piano per mitigare la vulnerabilità, come per l'incidente; o
- documenterà i motivi per i quali la vulnerabilità non richiede un rimedio.

In caso di disastro, compresa la compromissione di una chiave di firma privata o la compromissione di qualche altra credenziale del servizio di conservazione eCON, le operazioni devono essere ripristinate entro il termine stabilito nel piano di continuità, dopo aver affrontato qualsiasi causa del disastro che potrebbe ripetersi (ad esempio una vulnerabilità di sicurezza) con misure di riparazione appropriate.

5.7. Monitoraggio e logging

I sistemi di Entaksi sono costantemente monitorati: questa attività include il monitoraggio o la revisione regolare dei log di audit per identificare prove di attività malevole, implementando meccanismi automatici per elaborare i log di audit e allertare il personale riguardo a possibili eventi critici per la sicurezza.

Entaksi registra e conserva nel suo Servizio di Conservazione eCON i log degli eventi prodotti dai suoi sistemi per almeno 6 mesi. Questi log sono archiviati integralmente come confidenziali, e possono fornire prove in procedimenti legali e al fine di garantire la continuità del servizio.

La politica di conservazione dei log è la stessa dei documenti, delle firme digitali e dei sigilli, al fine di mantenere la riservatezza e l'integrità delle registrazioni relative al funzionamento del servizio.

Ogni log contiene l'ora esatta dell'evento, un riferimento all'utente e la descrizione dell'operazione. I log sono registrati in ordine cronologico, e l'ora utilizzata per registrare gli eventi come richiesto nell'audit log è sincronizzata con l'ora UTC almeno una volta al giorno.

5.8. Controlli

Entaksi implementa diversi tipi di controlli per evitare perdite, danni o compromissione di beni e interruzione delle attività aziendali.

5.8.1. Controlli operativi

Entaksi utilizza sistemi e prodotti affidabili che sono protetti da modifiche, e garantisce la sicurezza tecnica e l'affidabilità dei processi supportati da essi.

Tutte queste procedure organizzative sono stabilite e implementate per tutti i ruoli fiduciari e amministrativi che hanno un impatto sulla fornitura del Servizio di Conservazione eCON.

Un'analisi dei requisiti di sicurezza è effettuata nella fase di progettazione e di specifica dei requisiti per ogni progetto di sviluppo di sistemi intrapreso dalla direzione tecnica per assicurare che la sicurezza sia implementata all'interno dei sistemi.

Le procedure di controllo dei cambiamenti sono applicate per rilasci, modifiche e correzioni di emergenza del software, per qualsiasi software operativo o modifica della configurazione che sia interessata dalla politica di sicurezza di Entaksi. Le procedure includono la documentazione e la registrazione delle modifiche. Qualsiasi cambiamento che potrebbe avere un impatto sul livello di sicurezza stabilito deve essere approvato dalla direzione di Entaksi.

L'integrità del Servizio di Conservazione eCON e delle informazioni dell'organizzazione è fortemente protetta da virus, software malevoli o non autorizzati, come specificato nei paragrafi [Sicurezza fisica](#), [Sicurezza della rete](#) e [Sicurezza degli accessi](#).

Sono definite da Entaksi apposite procedure per garantire che i supporti utilizzati all'interno dei sistemi dell'organizzazione siano gestiti in modo sicuro per proteggere i supporti da danni, furto, accesso non autorizzato e obsolescenza, come specificato nel paragrafo [Asset](#).

In particolare le procedure di gestione degli asset descrivono come proteggere dall'obsolescenza e dal deterioramento i supporti per il periodo di tempo in cui i dati devono essere conservati nel Servizio di Conservazione eCON.

Per quanto riguarda i controlli operativi di gestione del servizio, procedure specifiche assicurano che:

- le patch di sicurezza siano applicate entro un tempo ragionevole dopo la loro disponibilità;
- le patch di sicurezza non siano applicate se introducono ulteriori vulnerabilità o instabilità che superano i benefici della loro applicazione; e che
- le ragioni per non applicare le patch di sicurezza siano documentate.

5.9. Sicurezza fisica

Come dichiarato nel capitolo [Fornitori](#), Entaksi non regola direttamente il controllo dell'accesso fisico alle infrastrutture, ma applica controlli sulla fase di qualificazione dei fornitori.

Come per i server, una considerazione analoga vale per le postazioni di lavoro, per lo più dispositivi portatili assegnati a dipendenti e collaboratori. In questo caso, Entaksi richiede al personale l'adozione di comportamenti corretti nella gestione del dispositivo e impone contromisure volte a preservare ad ogni costo la protezione logica dei dispositivi, come la protezione degli accessi, la crittografia dello storage, ed altre.

Tutte queste politiche permettono di garantire un'adeguata protezione su tutte le infrastrutture fisiche e, laddove queste dovessero comunque essere violate, la società si assume il rischio di perdere il dispositivo purché la perdita non comporti alcuna violazione dei dati, poiché questi saranno stati resi inaccessibili a terzi.

5.10. Sicurezza della rete

Entaksi applica adeguati controlli di sicurezza per proteggere la sua rete e i suoi sistemi da qualsiasi attacco.

La Direzione Tecnica ha identificato le reti critiche finalizzate alla fornitura del servizio, basandosi sulla valutazione del rischio e considerando la relazione funzionale, logica e fisica (inclusa l'ubicazione) tra sistemi e servizi affidabili.

I controlli di sicurezza sono eseguiti su tutte le reti.

Entaksi afferma che:

- l'ambiente di produzione deve essere separato dagli ambienti di sviluppo e di test;
- sebbene sia applicata la separazione degli ambienti, vengono applicati i più alti livelli di controlli di sicurezza sulle connessioni in qualsiasi configurazione;
- la comunicazione tra i clienti e il Servizio di Conservazione eCON deve avvenire solo attraverso canali fidati;
- qualsiasi connessione o servizio non necessario deve essere esplicitamente vietato o disattivato;
- i sistemi utilizzati per l'amministrazione dell'implementazione della politica di sicurezza non devono essere utilizzati per altri scopi;
- la comunicazione tra sistemi distinti è stabilita solo attraverso canali affidabili che sono logicamente distinti da altri canali di comunicazione e forniscono un'identificazione garantita dei suoi punti finali e garantiscono la protezione dei dati del canale da modifiche o divulgazione;
- la connessione di rete esterna è ridondante per garantire la disponibilità dei servizi in caso di un singolo guasto.

La politica e le caratteristiche tecniche della rete sono revisionate almeno annualmente, o dopo ogni cambiamento significativo.

5.11. Test di vulnerabilità e intrusione

Entaksi si sottopone regolarmente a un Vulnerability Assessment e Penetration Test. La scansione delle vulnerabilità è fatta su indirizzi IP pubblici e privati identificati dal Responsabile della Sicurezza dei Sistemi per la Conservazione (RSSC), ed è eseguita da un ente esterno con le competenze, gli strumenti, la professionalità, il codice etico e l'indipendenza necessari per fornire un rapporto affidabile.

I test di vulnerabilità e intrusione sui sistemi di Entaksi sono impostati almeno annualmente o dopo aggiornamenti o modifiche significative dell'infrastruttura o dell'applicazione.

Entaksi archivia nei suoi sistemi le registrazioni, le valutazioni e i verbali di tutti i test eseguiti.

5.12. Sicurezza degli accessi

Tutti gli utenti che accedono al servizio di conservazione eCON sono assegnati a un gruppo specifico, al fine di proteggere la segregazione dei ruoli e delle informazioni.

L'accesso è limitato agli individui autorizzati.

Tutti i controlli di accesso sono definiti per proteggere la rete interna di Entaksi da intromissioni non autorizzate.

I controlli di sicurezza dell'accesso includono la separazione dei ruoli fiduciari, i log, la separazione delle funzioni di amministrazione e funzionamento della sicurezza, l'uso controllato dei programmi di utilità del sistema.

I firewall sono configurati per impedire tutti i protocolli e gli accessi non necessari al funzionamento del servizio di conservazione eCON.

Il personale di Entaksi deve essere identificato e autenticato prima di utilizzare applicazioni critiche relative al servizio. Gli utenti di Entaksi sono responsabili delle loro attività, e i log degli eventi sono archiviati quotidianamente nel servizio di conservazione eCON.

Il Responsabile del Servizio di Conservazione (ReCON) amministra l'accesso di tutti gli operatori del servizio di conservazione eCON, che include clienti e terze parti, amministratori e auditor del sistema. Tutti i clienti sono collegati a un sistema di gestione degli account utente, che include informazioni sui log, i privilegi degli utenti, la convalida degli accessi. La procedura di rimozione è collegata ai termini e alle condizioni del contratto.

Entaksi fornisce una descrizione della politica di gestione degli accessi e delle pratiche di controllo della sicurezza

degli accessi nei manuali d'uso e nella documentazione pubblica, disponibile per la consultazione sul sito web di Entaksi al seguente link: <https://www.entaksi.eu>.

5.13. Protezione della chiave privata e controlli del modulo crittografico

Entaksi assicura che sono stati implementati appropriati controlli di sicurezza per la gestione dei dispositivi crittografici e delle chiavi private.

La direzione ICT si impegna a controllare costantemente che l'algoritmo utilizzato per la crittografia dei dati non perda efficacia.

5.14. Accessibilità

Entaksi lavora costantemente per rendere il suo software accessibile e per rimuovere ogni possibile discriminazione relativa all'accesso e all'usabilità.

Il servizio di conservazione eCON è progettato e revisionato costantemente per implementare i "Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT" come richiesto dalla norma ETSI "EN 301 549".

Entaksi è attenta ad ascoltare tutte le richieste dei clienti con disabilità al fine di migliorare il servizio e la sua accessibilità.

6. Altre disposizioni

6.1. Conformità e audit

Il sistema giuridico applicabile è dichiarato nel capitolo [Riferimenti](#).

La configurazione del Servizio di Conservazione eCON è regolarmente controllata dalla direzione per evitare qualsiasi modifica che violi le politiche di sicurezza di Entaksi.

Il Servizio di Conservazione eCON di Entaksi è supervisionato dall'Agenzia dell'Italia Digitale (AgID), che ha la responsabilità di verificare e revisionare periodicamente la conformità del sistema ai requisiti definiti in base alla normativa italiana sulla conservazione digitale.

Inoltre, il sistema è verificato almeno annualmente da un organismo di certificazione accreditato, riconosciuto da [Accredia](#), l'Ente Italiano di Accreditamento.

I verbali di audit e i documenti di controllo sono classificati come confidenziali.

I certificati di conformità e i loro aggiornamenti sono pubblicati sul [sito web Entaksi](#) in conformità ai risultati della valutazione.

Il servizio qualificato di Entaksi per la conservazione a lungo termine di firme, sigilli e dati è delineato nei seguenti documenti:

Tabella 4. Nome e identificativo dei documenti LTP.

OID	Descrizione	Permanent Link
1.3.6.1.4.1.57823.1.1	MAN eIDAS 20210628 Preservation Service Policy	https://r.entaksi.eu/oids/1.3.6.1.4.1.57823.1.1
1.3.6.1.4.1.57823.1.2	MAN eIDAS 20210628 Preservation Service Practice Statement	https://r.entaksi.eu/oids/1.3.6.1.4.1.57823.1.2
1.3.6.1.4.1.57823.1.3	MAN eIDAS 20210628 Preservation Evidence Policy	https://r.entaksi.eu/oids/1.3.6.1.4.1.57823.1.3
1.3.6.1.4.1.57823.1.4	MAN eIDAS 20210628 Signature Validation Policy	https://r.entaksi.eu/oids/1.3.6.1.4.1.57823.1.4

Tutti i documenti relativi ai servizi fiduciari qualificati di Entaksi sono disponibili al seguente link:

<https://www.entaksi.eu/documentation.html>.

6.2. Protezione dei dati personali

Nell'ambito del trattamento dei dati personali relativi allo svolgimento delle attività previste per il Servizio di Conservazione eCON, Entaksi agisce in qualità di Responsabile del trattamento, in virtù di specifica delega conferita dal Cliente.

Entaksi opera nell'Unione Europea, ed opera in conformità al Regolamento dell'Unione Europea n° 2016/679 sulla protezione dei dati che abroga la Direttiva 95/46/CE.

L'insieme completo delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali è riportato nel documento "Condizioni Generali del Servizio", capitolo "Trattamento dei dati personali" e anche sul sito web di Entaksi al seguente link:

<https://www.entaksi.eu/ispd.html>

La DIR di Entaksi opera per garantire che adeguate misure tecniche ed organizzative saranno costantemente adottate contro il trattamento non autorizzato o illegale dei dati personali e contro perdita o distruzione accidentale o danneggiamento dei dati personali.