



ALLEGATO A – ALLEGATO TECNICO Certificati SSL – Autenticazione Siti Web

Sommario

1.	RIFERIMENTO ESTERNI:	1
2.	Descrizione del servizio.....	1
3.	Specifiche tecnico-normative	2
4.	SLA e KPI.....	4

1. RIFERIMENTO ESTERNI:

Documentazione	Link di dettaglio
Manuale Operativo	https://pki.infocert.it/pdf/ICERT_INDI_MOWS.pdf
Manuale Utente	N.D.
Documentazione API	N.D.
Link di supporto (FAQ, Video, Guide)	N.D.

2. Descrizione del servizio

I servizi di autenticazione dei siti web consentono al visitatore di un sito, al Cliente oppure all'Utente di cui all'Accordo, di accertarsi che dietro a quel sito web vi sia un'entità reale e legittima.

Il servizio di richiesta di un certificato di autenticazione siti web (d'ora in avanti, "**Servizio**") ha quale oggetto l'emissione, da parte di InfoCert (d'ora in avanti, anche definita "**CA**"), di un certificato qualificato o non qualificato per un dominio con convalida dell'organizzazione (d'ora in avanti, "**Certificato qualificato OV**" o "**Certificato OV**") oppure per un dominio con convalida estesa dell'organizzazione ("d'ora in avanti, "**Certificato EV**" e congiuntamente con i già menzionati certificati, collettivamente, i "**Certificati**").

Tali Certificati sono conformi ai requisiti del consorzio volontario di autorità di certificazione "Forum Autorità di certificazione/Browser (CA/B Forum)" e a quanto previsto nel Manuale Operativo ICERT-INDI-MOWS (d'ora in avanti, il "**Manuale Operativo**"), e vengono emessi secondo le modalità da questo previste.

I Certificati sono altresì conformi ai requisiti di cui all'allegato IV del Regolamento UE n. 190/2014 (d'ora in avanti, "**Regolamento eIDAS**").

I Certificati contengono informazioni chiave tra cui il nome del dominio, la data di scadenza degli stessi, la chiave pubblica e la firma digitale della CA. I browser web dei visitatori controllano automaticamente la validità dei Certificati e visualizzano un avviso in caso di problemi sui medesimi.



Nel novero dei Certificati SSL, possono essere emessi dalla CA i QWAC, ossia certificati di autenticazione del sito web regolato dal Regolamento eIDAS. Ogni QWAC contiene informazioni sulle entità che emettono e ricevono i Certificati, nonché informazioni sui Certificati stessi. I QWAC sono emessi da fornitori di servizi di fiducia qualificati come la CA di InfoCert, come definiti nel Regolamento eIDAS.

I QWAC sono utilizzati oltre ai siti web poiché autenticano la connessione e l'identità dell'entità o della persona che controlla la connessione. Gli standard sull'implementazione dei QWAC sono stabiliti dall'Istituto europeo per le norme delle telecomunicazioni (ETSI). L'ETSI decide se i QWAC sono compatibili con i Certificati EV.

3. Specifiche tecnico-normative

Richiesta di registrazione e certificazione

Il Servizio è erogato da InfoCert in favore del Cliente, in forza dell'Accordo stipulato con lo stesso, affinché il Cliente o gli Utenti di quest'ultimo possano accertarsi che dietro a quel sito web vi sia un'entità reale e legittima.

Il Cliente deve richiedere la registrazione e l'emissione dei Certificati con le modalità stabilite nel Manuale Operativo, utilizzando l'apposito modulo di attivazione (d'ora in avanti, il "**Modulo di Attivazione**") del Servizio per completare l'attività di richiesta di registrazione e certificazione.

Il Cliente prende atto che la CA registri e mantenga per 20 (venti) anni le informazioni raccolte con la registrazione, quelle concernenti gli strumenti forniti, le revoche, l'identità e gli attributi inseriti nei Certificati.

La cessazione del Servizio e/o dell'attività della CA è disciplinata nel Manuale Operativo. Il Cliente acconsente fin da ora all'eventuale trasferimento delle suddette informazioni relative ai Certificati a terze parti, alle stesse condizioni, qualora la CA termini la propria attività.

Obblighi del Cliente

Oltre a quanto stabilito nell'Accordo, il Cliente è tenuto altresì a:

- assicurare la custodia delle chiavi dei Certificati e ad adottare tutte le misure organizzative e tecniche idonee ad evitare danno ad altri.
- osservare la massima diligenza nell'indicazione, utilizzo, conservazione e protezione degli strumenti di autenticazione ivi compresi la chiave privata. Il Cliente, inoltre, è tenuto a provvedere all'adeguamento dei propri sistemi hardware e software alle misure di sicurezza previste dalla legislazione vigente. Più in generale, il Cliente garantisce l'assoluta sicurezza ed affidabilità del sito su cui vengono utilizzati i Certificati.
- prima dell'installazione dei Certificati sul proprio server, a verificare la correttezza degli stessi e di tutti i dati ivi contenuti.
- installare i Certificati esclusivamente su server accessibili solo attraverso il dominio cui i Certificati medesimi si riferiscono, e ad utilizzare le relative chiavi solo per il dominio presente nei Certificati stessi.
- comunicare immediatamente e per iscritto ad InfoCert ogni circostanza che possa far ragionevolmente e prudentemente sospettare una compromissione (a titolo esemplificativo: furto, smarrimento, danneggiamento...) della chiave privata o dei Certificati.
- astenersi dall'utilizzare in alcun modo i Certificati o la relativa chiave dopo la sua scadenza, o revoca o sospensione, ovvero per certificare o comunque per far conseguire gli effetti tipici della certificazione in favore di altri soggetti.

InfoCert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia
T +39 06 836691 F +39 06 833669634
info@infocert.it
infocert.it infocert.digital

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA
P.IVA 07945211006 REA n. 1064345
Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00



Il Cliente non può utilizzare i Certificati, anche indirettamente, per:

- depositare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere applicazioni o documenti informatici in contrasto o in violazione di diritti di proprietà intellettuale, di segreti commerciali, marchi brevetti o altri diritti di proprietà di terzi o che danneggino, violino o tentino di farlo la segretezza della corrispondenza ed il diritto alla riservatezza;
- pubblicare e/o condividere materiale che, a titolo esemplificativo: violi o trasgredisca diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti, contenuti contro la morale e l'ordine pubblico, abbia contenuti di tipo pedopornografico, pornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale, sia idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza o dati personali o sensibili altri, o sia finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque (software pirata, cracks, key generators, serials, virus, worm, trojan horse o altri componenti dannosi), possa costituire abuso, minaccia, calunnia, molestia, spamming, o possa incitare alla violenza, all'odio razziale, al terrorismo, ecc..

Responsabilità del Cliente

Il Cliente è responsabile della veridicità dei dati comunicati nel Modulo di Attivazione.

Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione, abbia, anche attraverso l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione e le relative risultanze indicate nel certificato, egli sarà considerato responsabile di tutti i danni derivanti al Certificatore e/o a terzi dall'inesattezza delle informazioni contenute nel certificato, con obbligo di garantire e manlevare il Certificatore da eventuali richieste di risarcimento danni.

Il Cliente è tenuto a manlevare, tenere indenne e risarcire InfoCert da tutti i danni che questa dovesse subire in conseguenza, diretta o indiretta, dell'inadempimento -anche parziale- degli obblighi posti a carico del Cliente dall'Accordo e dal presente Allegato Tecnico, nonché di quanto InfoCert sia tenuta a corrispondere a terzi, o a versare a titolo di sanzione amministrativa o pecuniaria, in conseguenza del citato inadempimento.

Il Cliente è inoltre tenuto a manlevare e tenere indenne InfoCert da ogni responsabilità in merito ai contenuti e a tutte le informazioni pubblicate tramite i Certificati, in merito all'uso dei Certificati stessi e in caso di denunce, azioni, legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale, o comunque contrario all'Accordo, del Servizio da parte del Cliente stesso o dei suoi Utenti.

Durata del Servizio e rinnovo dei Certificati

I Certificati SSL di Autenticazione siti web hanno una durata di 13 mesi dalla data di emissione. InfoCert non prevede il rinnovo, ma solo nuove emissioni dei Certificati. I Certificati non possono essere in alcun modo ceduti o trasferiti, dal Cliente, a terzi (neanche a seguito di cessione o affitto di azienda), senza il previo consenso scritto di InfoCert. Non possono inoltre essere trasferiti o esportati in altri paesi al di fuori dell'Italia, in violazione di leggi o regolamenti di altre giurisdizioni.

Una volta che il Certificato sia scaduto o sia stato revocato, o comunque in ogni caso in cui non ne siano più in possesso, il Cliente è obbligato a rimuovere immediatamente ed in forma permanente, il Certificato stesso dai server in uso.

Il Cliente, l'Organizzazione e l'Utente che utilizzino i Certificati sono obbligati a controllarne la validità, la sospensione e la revoca nei modi indicati nel Manuale Operativo.

InfoCert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia
T +39 06 836691 F +39 06 833669634
info@infocert.it
infocert.it infocert.digital

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA
P.IVA 07945211006 REA n. 1064345
Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00



Obblighi e Responsabilità di InfoCert

Gli obblighi e le responsabilità di InfoCert sono quelli indicati dalla normativa vigente e dal Manuale Operativo. In particolare, InfoCert si obbliga a:

- conservare per 20 (venti) anni, in un apposito archivio digitale non modificabile, tutti i Certificati emessi nelle modalità previste dal Manuale Operativo;
- garantire la conservazione digitale, nelle modalità di cui sopra, anche dei logs del Servizio.

Il Certificatore non assume altri obblighi ulteriori rispetto a quelli previsti dall'Accordo, dal presente Allegato tecnico, dal Manuale Operativo e dalle leggi vigenti in materia di attività di certificazione.

In particolare, la CA non presta alcuna garanzia su:

- il corretto funzionamento e sulla sicurezza dei macchinari hardware e dei software utilizzati dal Cliente, dall'Organizzazione e dai suoi Utenti;
- usi diversi dei Certificati rispetto a quelli previsti dall'Accordo, dal presente Allegato Tecnico e dal Manuale Operativo;
- il regolare e continuativo funzionamento di linee elettriche e telefoniche nazionali e/o internazionali, e sulla validità e rilevanza, anche probatoria, del Certificato.

In considerazione di quanto stabilito nell'Accordo e nel presente Allegato Tecnico, InfoCert non assume alcun obbligo di sorveglianza in merito al contenuto dei siti, al protocollo di trasmissione indicato dal Cliente, dall'Organizzazione o dall'Utente, non assumendo alcuna responsabilità in merito alla validità degli stessi.

Fermo restando quanto previsto nell'Accordo e nel presente Allegato Tecnico, i casi di responsabilità del Certificatore per il Servizio sono quelli indicati nel Manuale Operativo. Fatto salvo il caso di dolo o colpa, il Certificatore non assume responsabilità per danni diretti ed indiretti subiti dagli Utenti e/o da terzi in conseguenza dell'utilizzo o del mancato utilizzo dei Certificati, rilasciati in base alle previsioni dell'Accordo, del presente Allegato Tecnico e del Manuale Operativo.

InfoCert non è responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante in via anche alternativa i) dalla perdita, ii) dalla impropria conservazione, iii) da un improprio utilizzo, degli strumenti di identificazione e di autenticazione e/o dalla mancata osservanza di quanto sopra, da parte del Cliente.

4. SLA e KPI

SLA di Servizio

Disponibilità

In termini di erogazione, si prevedono i seguenti valori di disponibilità del servizio:

KPI Disponibilità	Servizio	Orario	Disponibilità
D01	LegalCert	24x7	99,00%

TABELLA 1 | DISPONIBILITÀ SERVIZI

Di seguito sono descritte le modalità di calcolo dei KPI di disponibilità:

KPI	Descrizione	Descrizione
D01, D02, ...	Disponibilità dei	Il metodo di calcolo per gli indicatori di disponibilità si basa sui seguenti

InfoCert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia
T +39 06 836691 F +39 06 833669634
info@infocert.it
infocert.it infocert.digital

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA
P.IVA 07945211006 REA n. 1064345
Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00



servizi

valori:

periodo osservato = durata in secondi del periodo di osservazione, al netto delle manutenzioni programmate

tempo indisponibilità = somma delle durate in secondi dei tempi di indisponibilità del servizio, nel periodo di osservazione

Il valore di disponibilità è calcolato, per ogni servizio, tramite la seguente formula:

$$D = \frac{\text{Periodo osservato} - \text{Tempo indisponibilità}}{\text{Periodo osservato}} * 100$$

Il periodo di osservazione è mensile.

La violazione si individua quando **D < disponibilità concordata**

TABELLA 2 | CALCOLO KPI DISPONIBILITÀ

InfoCert limita la propria responsabilità all'erogazione dei propri servizi, non è quindi responsabile per eventuali anomalie di performance dovuti a indisponibilità o lentezza nella rete che connette il Cliente all'IDC.

InfoCert non è inoltre responsabile di anomalie derivanti da:

- incorretta configurazione o dimensionamento dell'infrastruttura del Cliente;
- incorretta installazione o configurazione di software che utilizzano servizi InfoCert sull'infrastruttura del Cliente.

KPI di Performance

Per i certificati SSL per Autenticazione siti Web è stato identificato e misurato il seguente indicatore di performance calcolato in millesimi di secondo:

P1 - Tempo di emissione certificato: il 90% delle richieste viene evaso in 5.813s, con un tempo medio di 2.5s

InfoCert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia
T +39 06 836691 F +39 06 833669634
info@infocert.it
infocert.it infocert.digital

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA
P.IVA 07945211006 REA n. 1064345
Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00