



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Area Soluzioni per la pubblica amministrazione

VIGILANZA SUI SOGGETTI ISCRITTI NEGLI ELENCHI DI FIDUCIA

(art. 14-bis, comma 2, lettera i) del Codice dell'Amministrazione Digitale)

RAPPORTO DI RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA

[MAGGIO-DICEMBRE 2017]

INDICE

2	PREMESSA	3
3	ATTIVITÀ ISPETTIVE NEL 2017-RIEPILOGO GENERALE	3
4	RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PRESSO I CONSERVATORI ACCREDITATI.....	6
5	RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PRESSO I GESTORI PEC ACCREDITATI.....	9
6	RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PRESSO I PRESTATORI DI SERVIZI FIDUCIARI QUALIFICATI	11
7	RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PRESSO I GESTORI SPID ACCREDITATI	14

2 PREMESSA

L'art. 14-bis, c2, lettera i) del Codice dell'Amministrazione Digitale stabilisce che «[...] *AgID svolge funzioni di vigilanza sui servizi fiduciari ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento UE 910/2014 in qualità di organismo a tal fine designato, sui gestori di posta elettronica certificata, sui conservatori di documenti informatici accreditati, nonché sui soggetti pubblici e privati, che partecipano a SPID [...]*».

Correntemente tali funzioni riguardano oltre 100 prestatori di servizi, iscritti in quattro elenchi pubblici consultabili sul sito istituzionale. Le attività di vigilanza sono svolte attraverso verifiche di tipo documentale e verifiche ispettive presso i gestori, secondo modalità indicate in apposito documento emesso in una prima versione a maggio 2017 e pubblicato sul sito web (<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/conservazione/accredita-mento-conservatori>). Nel documento, “*Piano generale per l'organizzazione e l'esecuzione delle attività*” sono definiti l'organizzazione ed i processi messi in atto ai fini della vigilanza.

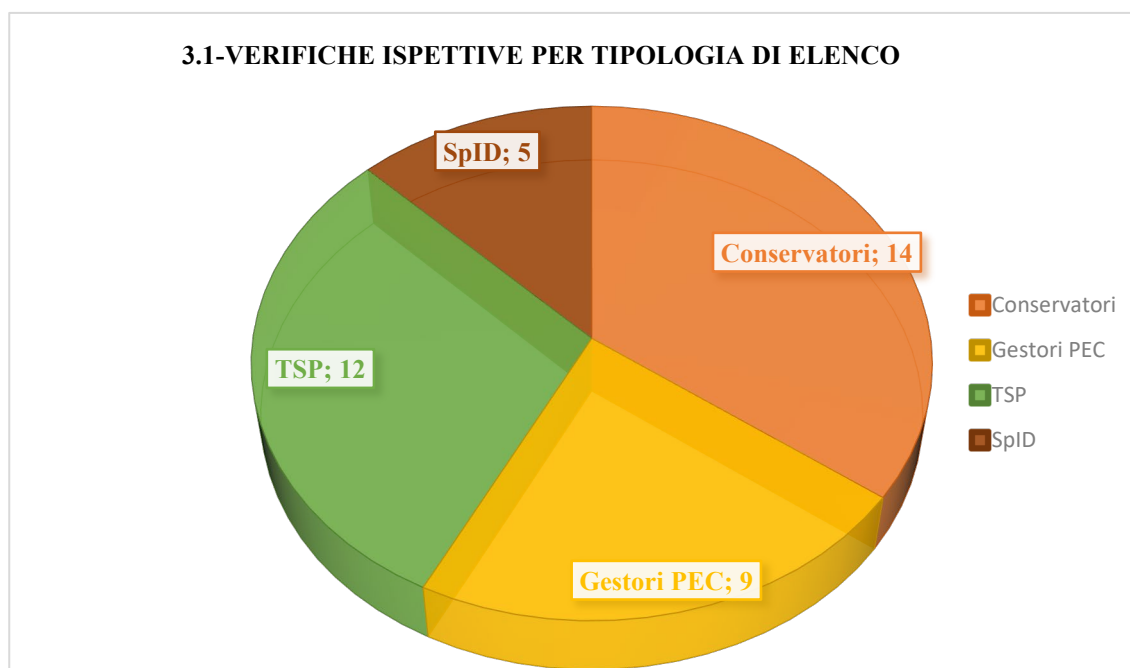
Nel presente rapporto si presentano i primi risultati relativi alle attività di vigilanza svolte nel corso del 2017, a norma delle previsioni sopra richiamate. Il rapporto illustra i soli dati di riepilogo relativi alle attività ispettive presso i soggetti vigilati. A tal fine sono sintetizzati nel paragrafo che segue i dati complessivi; nei paragrafi successivi sono indicati le attività ed i risultati relativi a ciascuna tipologia di elenco.

3 ATTIVITÀ ISPETTIVE NEL 2017-RIEPILOGO GENERALE

Le attività ispettive presso i gestori sono state avviate il 3 maggio 2017. Nel mese di aprile si sono tenute sessioni preliminari di predisposizione della documentazione, delle procedure e degli strumenti e di preparazione con gli auditor di Bureau Veritas, nell'ambito del contratto avviato alla fine di marzo 2017.

Nel corso del 2017 (periodo maggio-dicembre) sono state svolte **40 verifiche ispettive** che hanno coinvolto complessivamente 34 operatori, alcuni dei quali iscritti in più di un elenco. Per ciascuna verifica sono disponibili i documenti di registrazione (piano di dettaglio comunicato al gestore; rapporto di verifica; documenti che riguardano il *follow up* dei risultati, quali piani di rientro presentati dai gestori ed evidenze documentali delle azioni messe in atto per il trattamento dei rilievi).

Nel grafico che segue sono riepilogate le visite eseguite per ciascuna tipologia di elenco.



Le verifiche ispettive sono state pianificate per bimestre, con frequenza quadrimestrale, tenendo conto di più fattori, tra i quali:

- necessità di avviare verifiche non ancora eseguite o non svolte da più tempo;
- esigenze contingenti o presunte criticità rilevate sulla base delle verifiche documentali;
- esigenza di ottimizzare i costi accorpando i soggetti per aree geografiche;
- risultati di verifiche precedenti anche svolti da organismi terzi.

I 9 gestori PEC visitati rappresentano la quasi totalità delle caselle e dei domini PEC gestiti complessivamente dai soggetti presenti in elenco.

I 5 operatori SpID visitati corrispondono al 70% degli IdP accreditati; va tenuto presente che i 3 operatori non visitati hanno stipulato la Convenzione con AgID ed avviato le attività solamente tra giugno e novembre 2017.

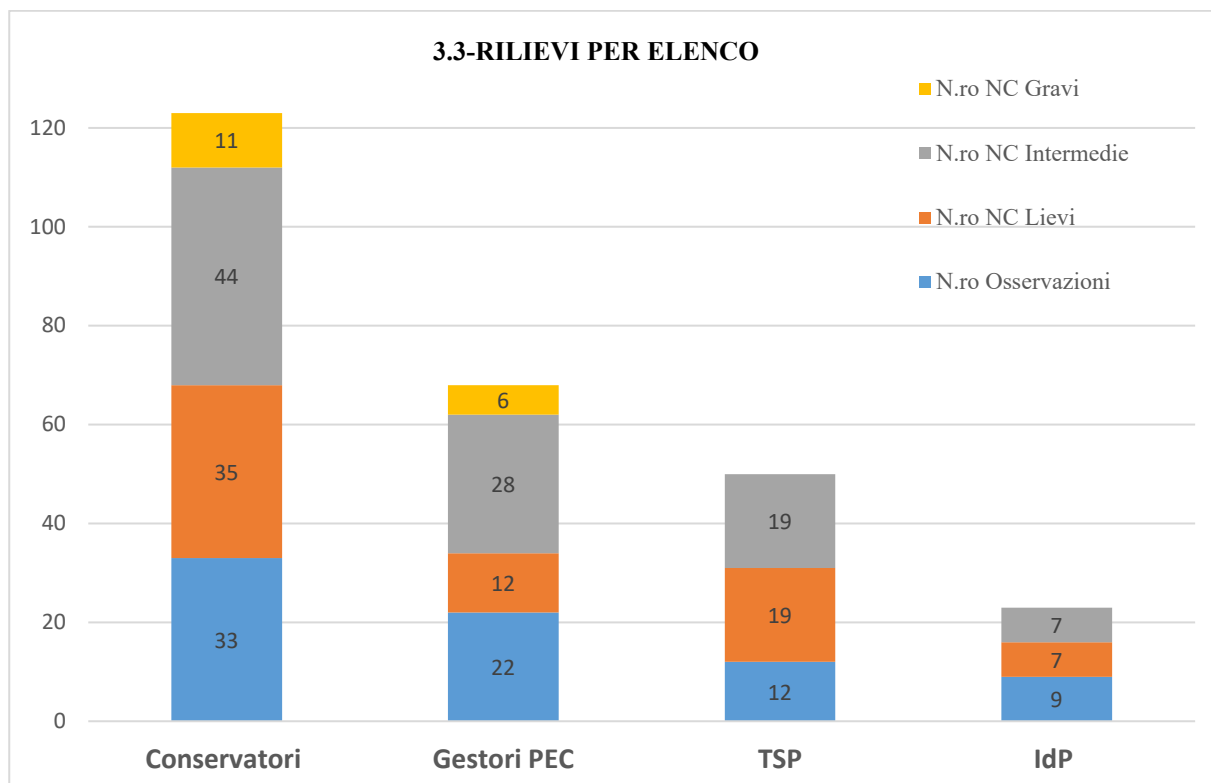
Le irregolarità accertate attraverso le verifiche danno luogo alla formulazione di rilievi; per essi è prevista una classificazione in **non conformità** di livello **lieve, intermedio o grave**, ciascuna da risolvere con azioni correttive entro tempi massimi indicati da AgID. Possono, inoltre, essere segnalate in fase di audit delle **osservazioni**, ovvero raccomandazioni per il miglioramento, alle quali il gestore è tenuto a dare seguito secondo tempi da esso stesso indicati.

In sintesi, sul totale dei soggetti sottoposti ad ispezione, sono stati formulati 264 rilievi, consistenti in:

- 188 "Non Conformità" (classificate in "Lieve", "Intermedia" e "Grave")
- 76 "Osservazioni"

Per le Non Conformità sono stati presentati i piani di rientro e sono in corso, in alcuni casi sono state già attuate, le azioni pianificate.

Nel grafico che segue si riassume la distribuzione dei rilievi per elenco e per gravità.

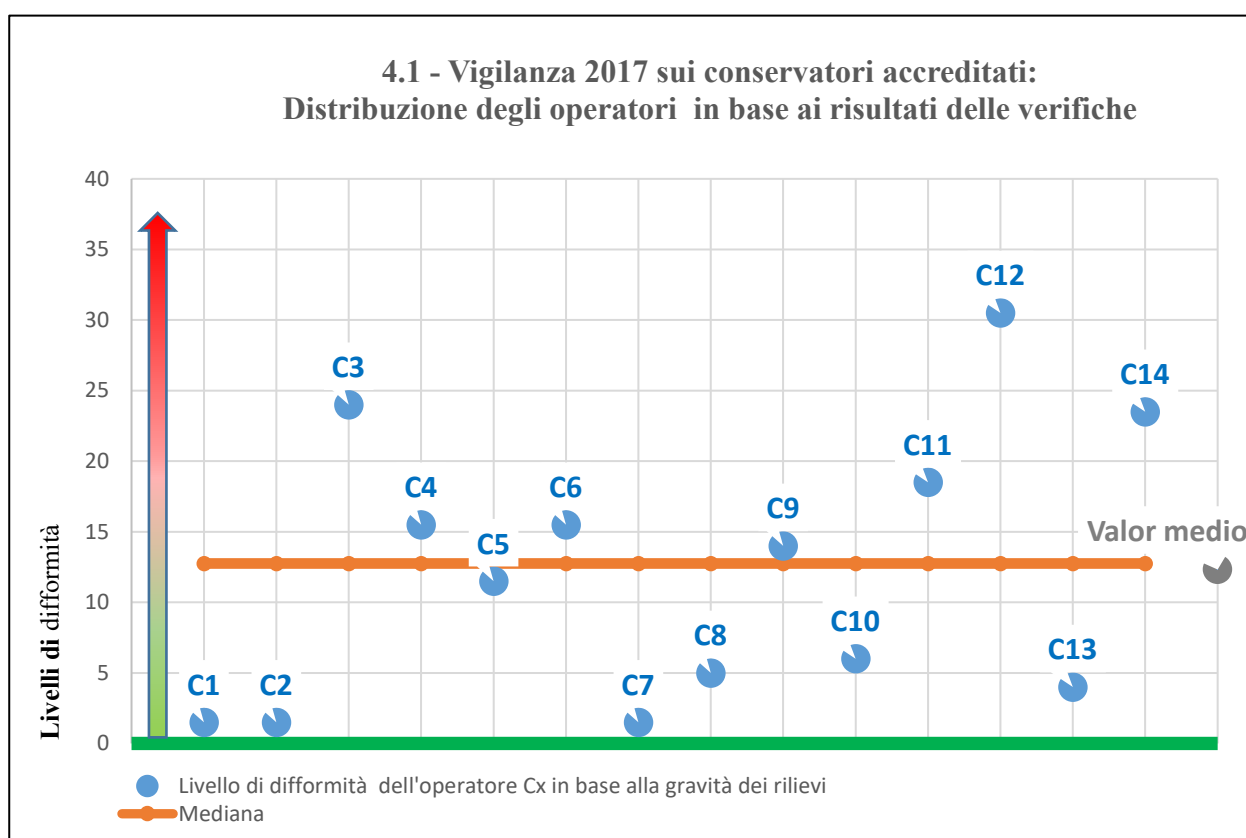


Il totale dei rilievi è da rapportare al numero di ispezioni svolte per elenco, indicati nel grafico 3.1.

4 RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PRESSO I CONSERVATORI ACCREDITATI

Le attività di verifica presso i conservatori iscritti nell'elenco pubblico sono state avviate a partire dal mese di luglio. Nel 2017 per i 14 Conservatori sottoposti a verifica ispettiva sono stati formulati 123 rilievi.

Nel grafico che segue si rappresenta la distribuzione degli operatori in base al livello di gravità dei rilievi riscontrati nel corso delle verifiche.

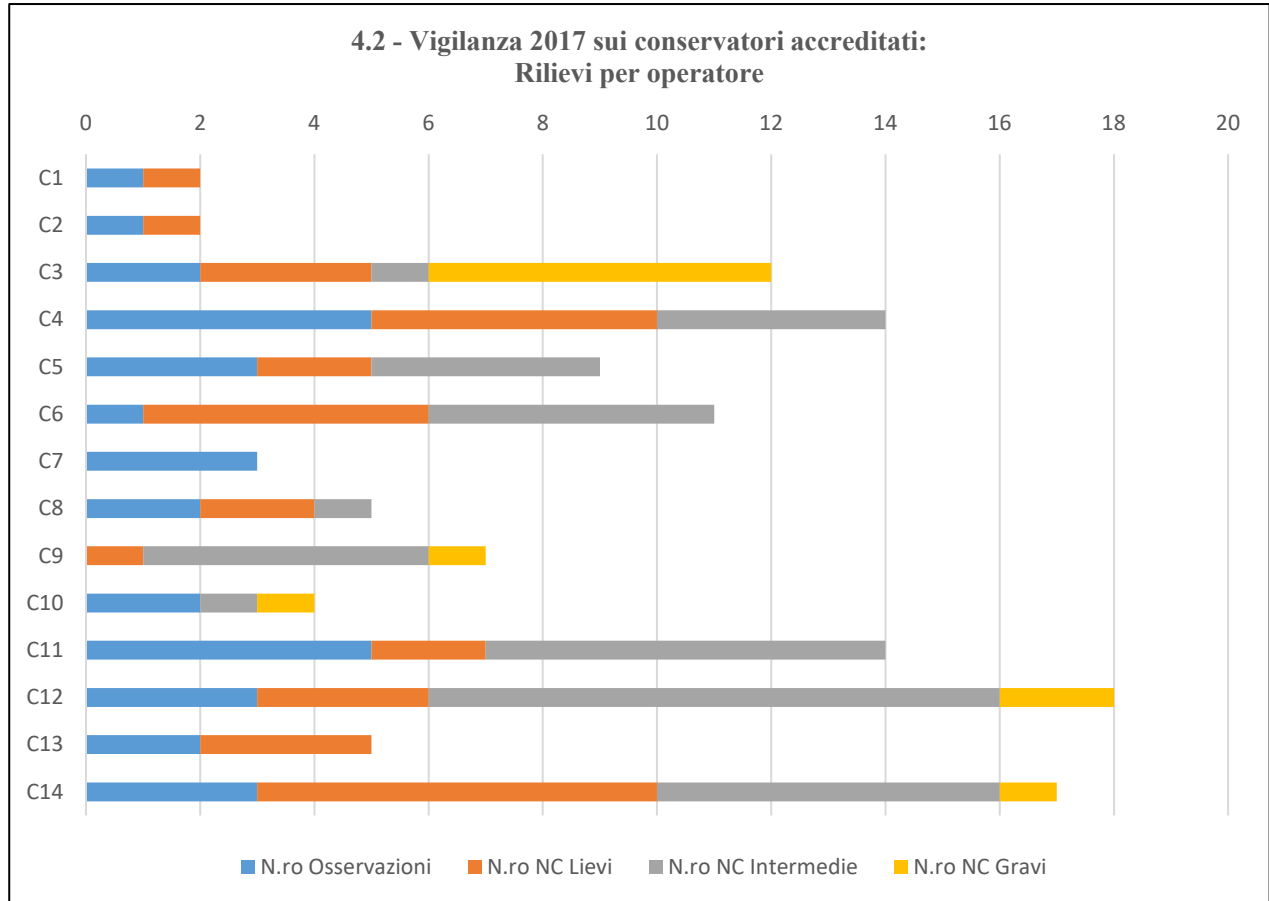


Il livello di difformità di ciascun Conservatore è stato ottenuto valorizzando i rilievi riscontrati in base al corrispondente livello di gravità. La linea "0" indica assenza di rilievi ed evidenzia una situazione di eccellenza.

Dal grafico si rileva che esiste un ugual numero di operatori che per livello di difformità si colloca rispettivamente al di sopra ed al di sotto del valor medi.

Per 3 operatori si è rilevata una situazione di eccellenza, in quanto il livello di difformità riscontrato in sede di verifica è da ritenersi nullo.

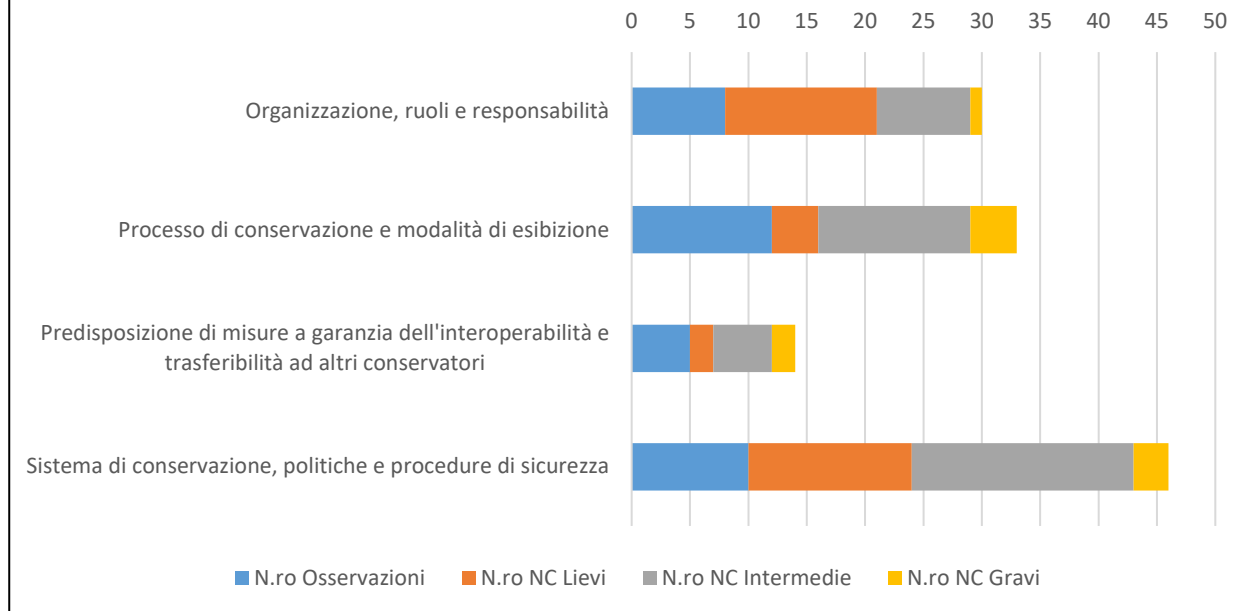
Nel grafico che segue si rappresenta, per ciascun operatore, il volume e la tipologia di rilievi.



Il grafico che segue indica come sono distribuiti i 123 rilievi formulati complessivamente per i 14 operatori sulle linee di servizio esaminate.

A parte un soggetto che ha manifestato la volontà di cessare, tutti i conservatori per i quali sono stati riscontrate non conformità hanno provveduto ad inviare tempestivamente i piani di rientro come da indicazioni loro fornite ed hanno attivato/completato le azioni correttive.

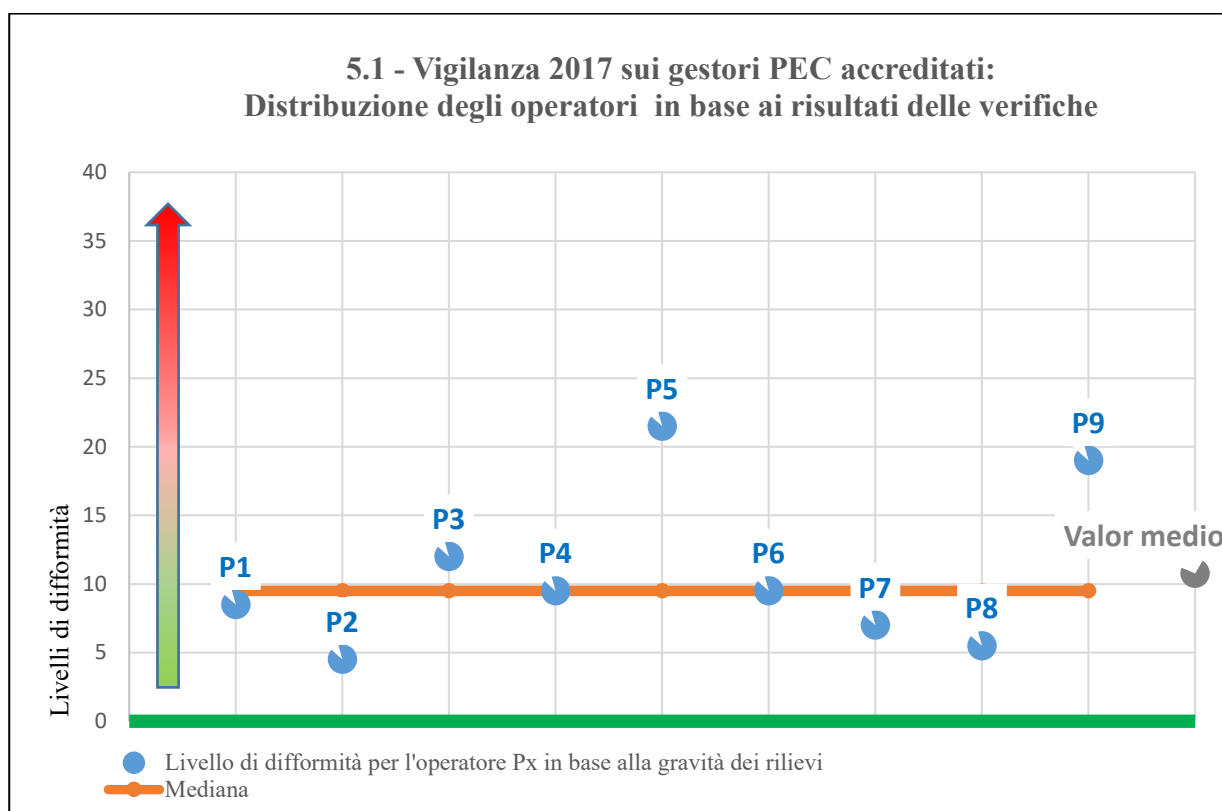
4.3 - Vigilanza 2017 sui conservatori accreditati: Rilievi per linee di servizio esaminate



5 RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PRESSO I GESTORI PEC ACCREDITATI

Nel 2017, a partire dal mese di maggio, sono stati visitati 9 gestori PEC accreditati; ad essi fa capo la quasi totalità dei domini PEC ed oltre la metà delle caselle PEC gestiti complessivamente dai soggetti presenti in Elenco. Per i 9 gestori PEC sottoposti a verifica ispettiva sono stati formulati 68 rilievi.

Il grafico che segue rappresenta la distribuzione degli operatori in base al livello di gravità dei rilievi riscontrati nel corso delle verifiche.

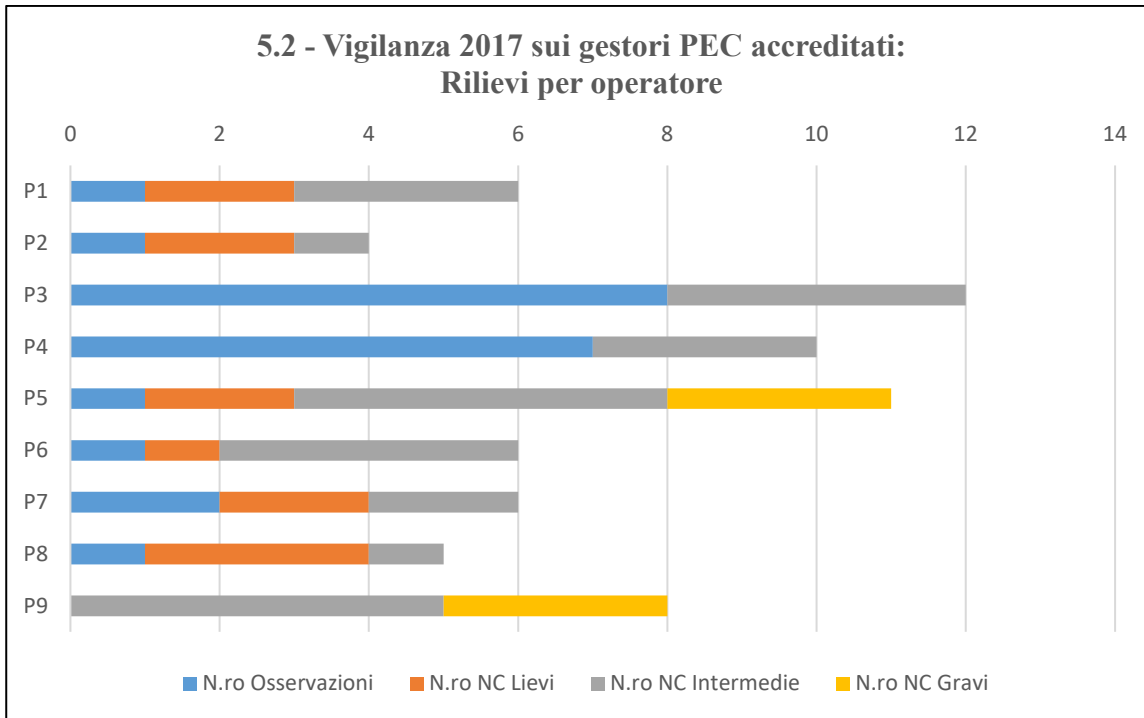


Il livello di difformità per ciascun gestore è stato ottenuto valorizzando i rilievi riscontrati in base al corrispondente livello di gravità. La linea "0" indica assenza di rilievi ed evidenzia una situazione di eccellenza.

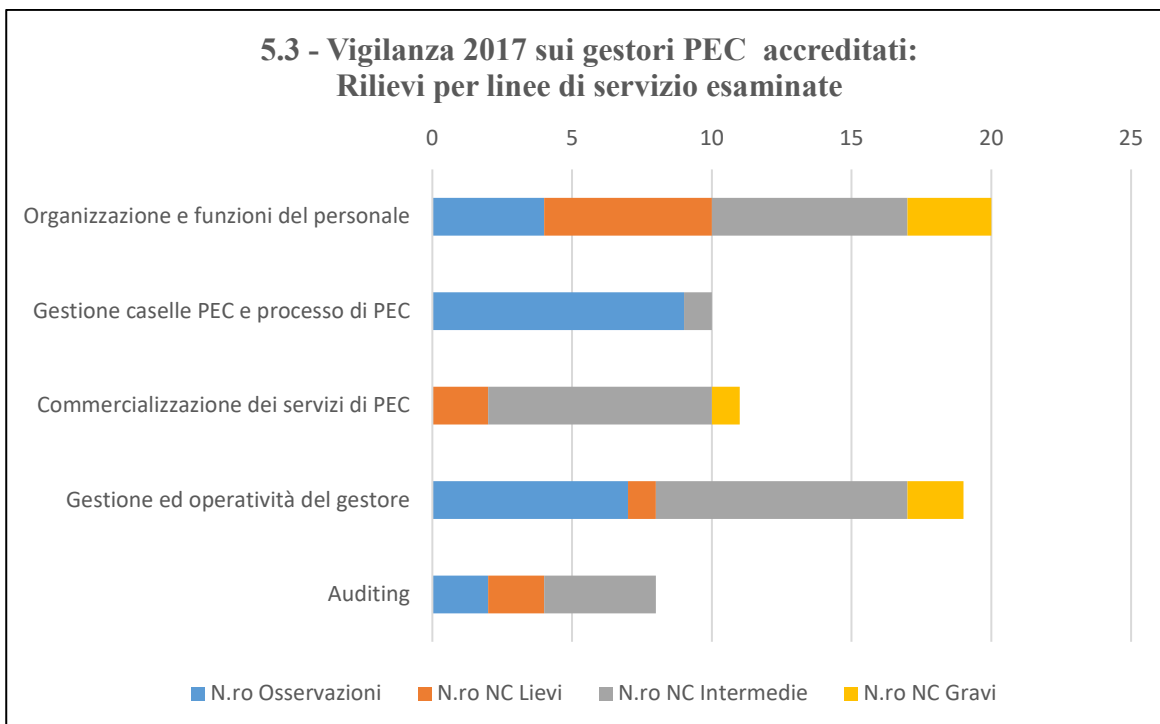
Dal grafico si rileva che, a parte un paio di casi, si sono riscontrate situazioni comparabili. Esiste un maggior numero di operatori che per livello di difformità si colloca al di sotto del valor medio.

Tutti i gestori per i quali siano state riscontrate non conformità hanno presentato nei tempi previsti il piano di rientro e stanno mettendo in atto o hanno completato le azioni correttive proposte.

Nel grafico 5.2 si rappresenta per ciascun operatore il dettaglio relativo a volume e tipologia di rilievi



Il grafico che segue indica come sono distribuiti i rilievi formulati complessivamente per i 9 operatori sulle linee di servizio esaminate.



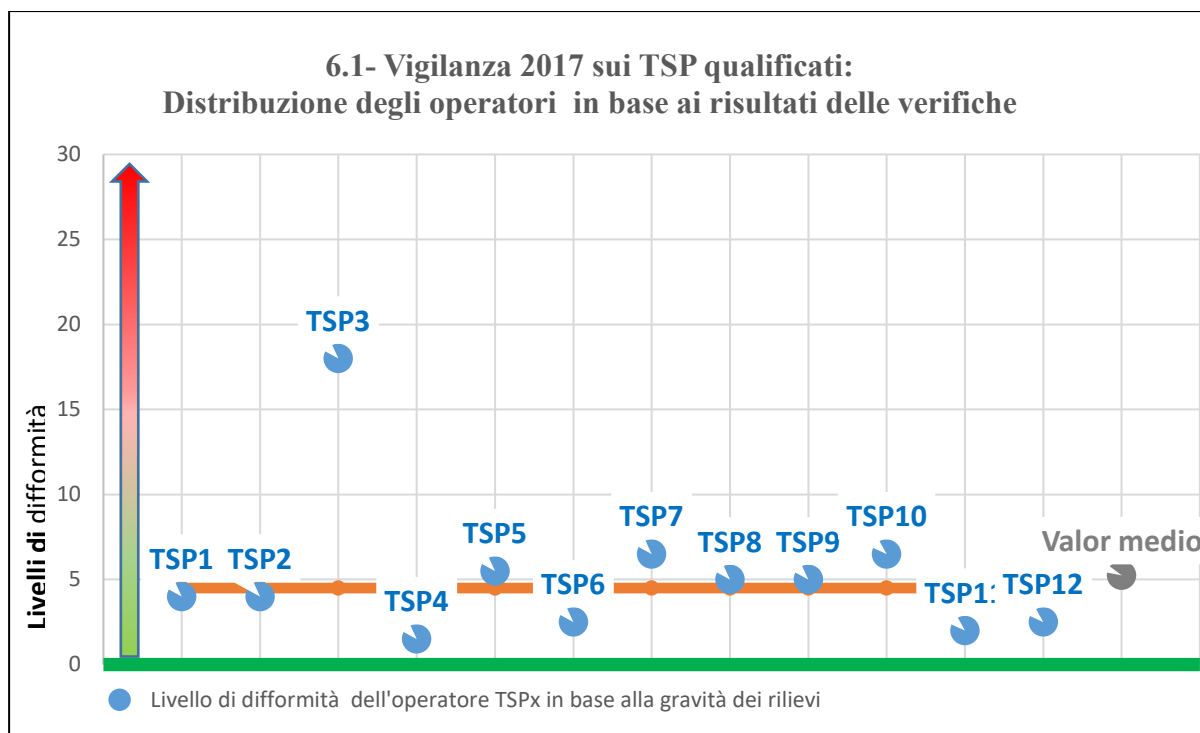
6 RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PRESSO I PRESTATORI DI SERVIZI FIDUCIARI QUALIFICATI

La pianificazione delle attività per tale tipologia di gestori ha tenuto conto degli adempimenti previsti dal regolamento eIDAS. In attuazione delle disposizioni transitorie (art. 51) gli ex certificatori di firma digitale accreditati, per poter ottenere lo stato di prestatore di servizi fiduciari qualificato, hanno dovuto presentare ad AgID, entro il 1 luglio 2017, una relazione di valutazione della conformità rilasciata da un organismo accreditato. Le verifiche, pertanto, hanno avuto come obiettivo principale l'analisi dello stato di attuazione delle azioni conseguenti ai risultati indicati in tali relazioni, essendo tale attività anche uno dei compiti attribuiti ad un organismo di vigilanza ai sensi dell'art. 17 comma 3(b) dello stesso Regolamento eIDAS. Nel contempo si è provveduto a verificare che fossero recepite le previsioni eIDAS relative alle notifiche delle violazioni di sicurezza ed alla predisposizione dei piani di cessazione dei servizi.

In relazione alla scadenza del 1 luglio sopra richiamata, le verifiche ispettive per tali gestori sono state avviate nel secondo semestre 2017.

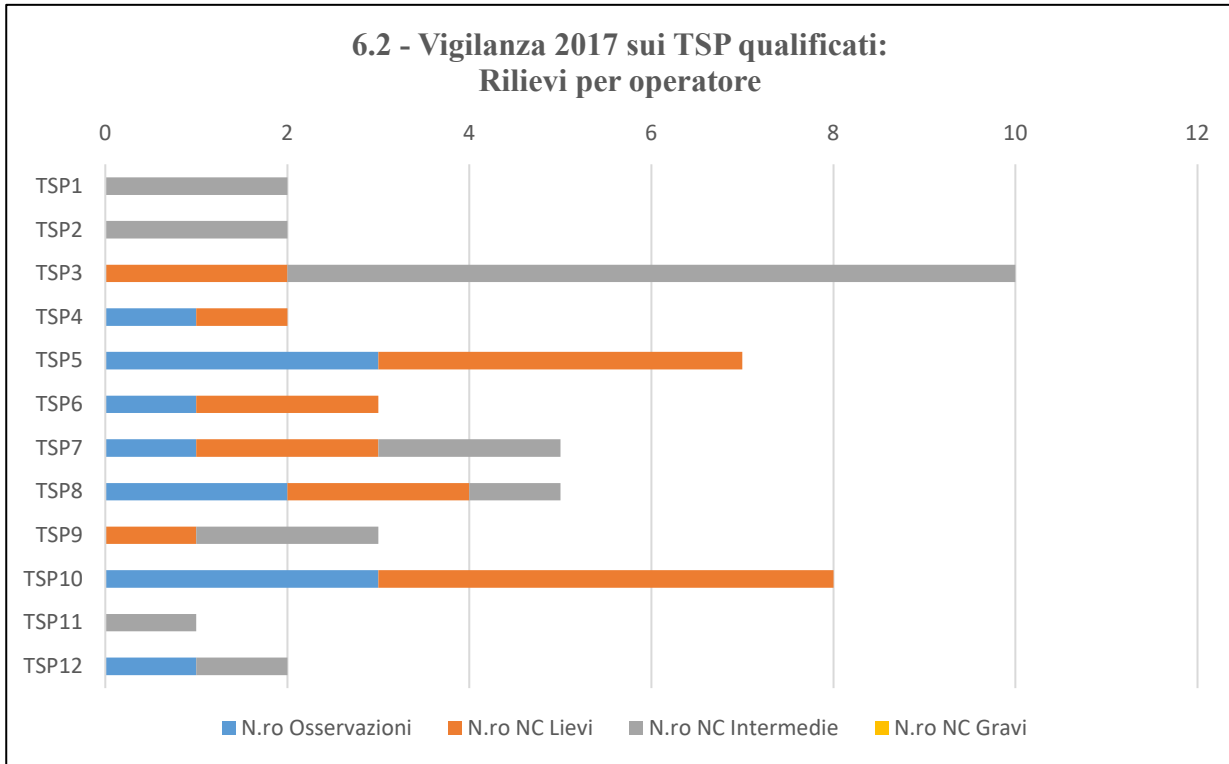
A partire dal mese di luglio, sono stati visitati 12 prestatori di servizi fiduciari qualificati, per i quali sono stati formulati 50 rilievi.

Il grafico che segue mostra la distribuzione degli operatori in base al livello di gravità dei rilievi riscontrati nel corso delle verifiche.

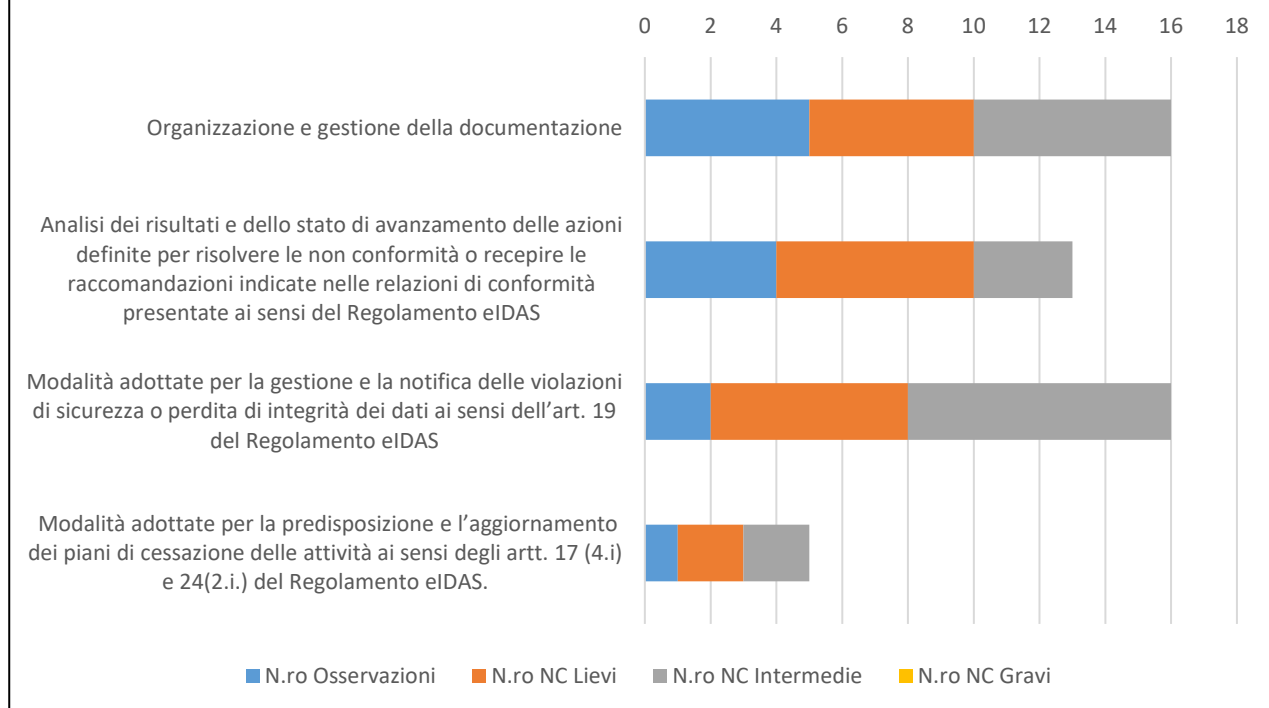


Come nei casi precedenti, il livello di difformità per ciascun gestore è stato ottenuto valorizzando i rilievi riscontrati in base al corrispondente livello di gravità. La linea "0" indica assenza di rilievi ed evidenzia una situazione di eccellenza.

Dal grafico si rileva che, a parte una sola eccezione, in linea generale si sono rilevati situazioni confrontabili. Nel grafico 6.2 si rappresenta per ciascun operatore il volume e la tipologia di rilievi; nel successivo 6.3 si rileva come tali rilievi sono distribuiti sulle linee di servizio esaminate



6.3 - Vigilanza 2017 sui TSP qualificati: Rilievi per linee di servizio esaminate



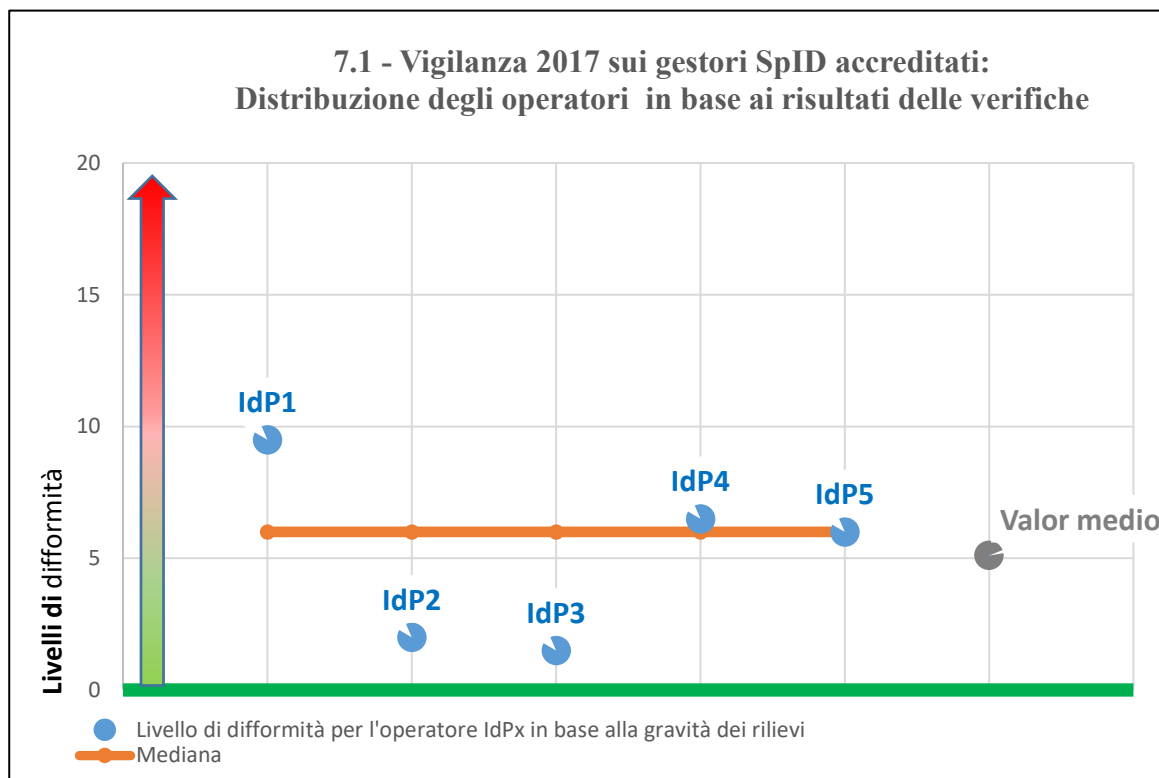
I rilievi relativi alla seconda linea esaminata (“*Analisi dei risultati e dello stato di avanzamento ...*”) sono stati formulati con l’obiettivo di richiedere ai gestori di dare seguito, con appropriate azioni, anche alle indicazioni formulate dal CAB (organismo di certificazione della conformità) come raccomandazioni o spunti di miglioramento, nell’ottica di favorire il miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi.

Per quanto riguarda invece la linea 3 (“*Modalità adottate per la gestione e la notifica ...*”), i rilievi sono stati formulati con l’obiettivo di ottenere dai prestatori una modalità comune di classificazione e notifica ad AgID delle violazioni di sicurezza, anche con riferimento all’ambito europeo e stante la necessità per AgID, in quanto organismo di vigilanza designato ai sensi del Regolamento eIDAS, di curare gli analoghi obblighi di rendicontazione verso ENISA e la Commissione.

7 RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA PRESSO I GESTORI SPID ACCREDITATI

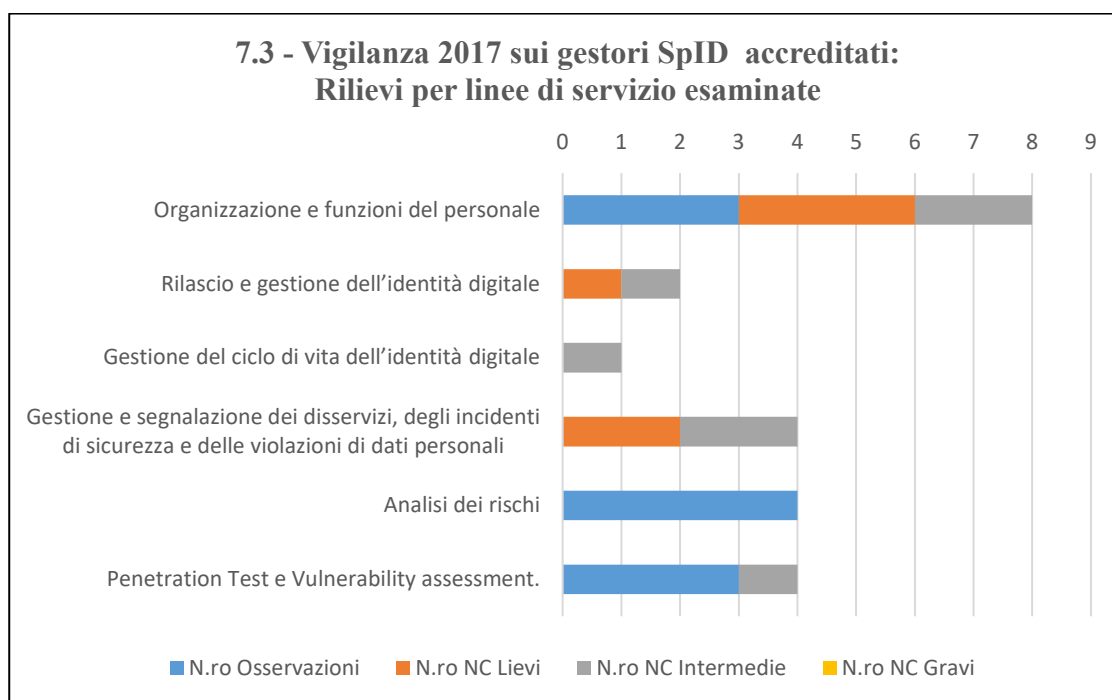
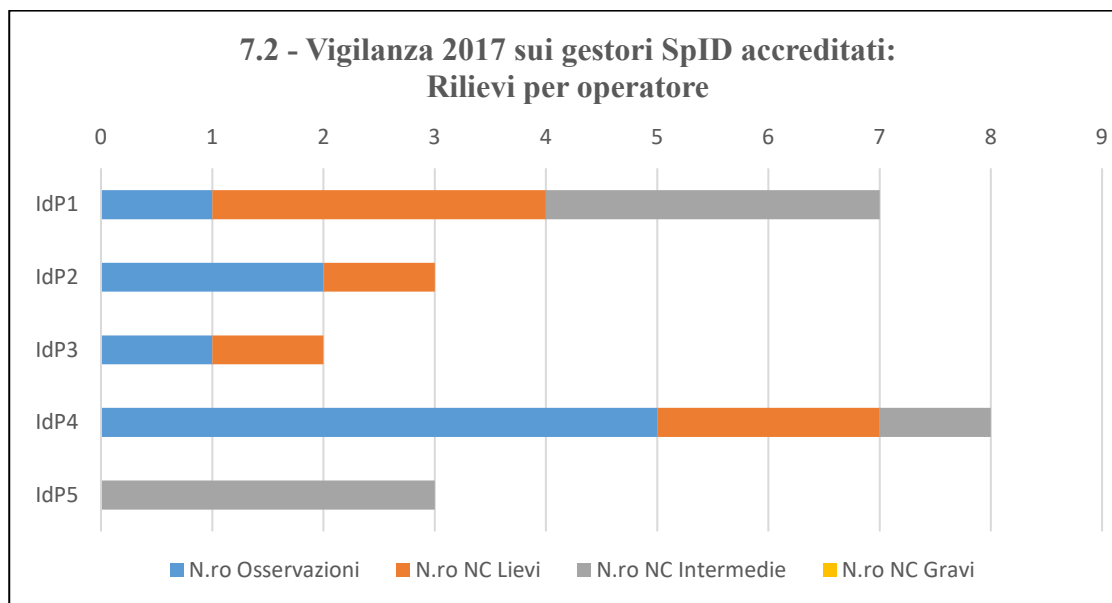
Nel 2017, a partire dal mese di maggio, sono stati visitati i 5 gestori SpID accreditati ed operativi da almeno sei mesi, per i quali sono stati formulati complessivamente 23 rilievi.

Il grafico 7.1 rappresenta la distribuzione degli operatori in base al livello di gravità dei rilievi riscontrati nel corso delle verifiche.



Il livello di difformità di ciascun gestore è stato ottenuto valorizzando i rilievi riscontrati in base al corrispondente livello di gravità. La linea "0" indica assenza di rilievi ed evidenzia una situazione di eccellenza. In linea generale si sono riscontrate situazioni comparabili ed i controlli eseguiti per le linee di servizio esaminate non hanno evidenziato particolari situazioni critiche.

Il dettaglio per operatore dei rilievi formulati è indicato nel grafico che segue, mentre in figura 7.3 è riportata la distribuzione dei rilievi rispetto alle componenti dei servizi oggetto d'esame.



I rilievi più frequenti hanno riguardato gli aspetti di organizzazione ed addestramento del personale per le attività svolte all'interfaccia con gli utenti.