



ALLEGATO "A" AL REGOLAMENTO

RECANTE LE MODALITÀ PER LA VIGILANZA AI SENSI DELL'ART. 14-BIS COMMA 2, LETT. I)

E PER L'ESERCIZIO DEL POTERE SANZIONATORIO AI SENSI DELL'ART. 32-BIS

DEL D. LGS. 7 MARZO 2005, N. 82 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI

MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE SUI SOGGETTI VIGILATI

15 DICEMBRE 2020



INDICE

1	GENERALITÀ.....	3
1.1	STORIA DELLE MODIFICHE	3
1.2	RIFERIMENTI	3
1.3	TERMINI E DEFINIZIONI	3
3	APPLICABILITÀ	5
4	OBIETTIVI DELLE VERIFICHE.....	5
5	PROGRAMMAZIONE DELLE VERIFICHE	5
6	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E METODI DI RISCONTRO.....	6
6.1	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO A CARICO DEL SOGGETTO VIGILATO	6
6.2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E STRUMENTI DI SUPPORTO PER IL VERIFICATORE	7
7	IL PROCESSO PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE.....	8
7.1	PREPARAZIONE DELLA VERIFICA	8
7.2	ESECUZIONE DELLA VERIFICA.....	9
7.2.1	CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI	10
7.3	DOCUMENTAZIONE DEI RISULTATI ED AZIONI CONSEGUENTI	10
8	GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE	11

1 GENERALITÀ

1.1 STORIA DELLE MODIFICHE

Ed.	Descrizione delle modifiche	Data
1.0	Prima stesura	02/05/2017
2.0	Revisione generale per armonizzazione con la disciplina oggetto del Regolamento per la vigilanza e per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 32-bis del d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni. Eliminate o adeguate parti trattate nel Regolamento	29/05/2018
3.0	Revisione a seguito della revisione al Regolamento recante le modalità per la vigilanza ai sensi dell'art. 14 bis, comma 2 lettera i) e per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 32-bis del d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni	1/12/2020

1.2 RIFERIMENTI

- [D.1] Decreto legislativo 7 marzo 2015, n. 82 e s.m.i. (Codice dell'amministrazione digitale)
- [D.2] 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
- [D.3] DPCM dell'8 gennaio 2014 recante lo "Approvazione dello Statuto dell'Agenzia per l'Italia Digitale"
- [D.4] Regolamento di organizzazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale, approvato con DPCM 27 marzo 2017
- [D.5] Regolamento recante le modalità per la vigilanza ai sensi dell'art. 14-bis comma 2, lett. i) e per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 32-bis del d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni

1.3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano le definizioni indicate al § 1 del "Regolamento recante le modalità per la vigilanza ai sensi dell'art. 14-bis comma 2, lett. i) e per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 32-bis del d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni". Si applicano, inoltre, le seguenti:

CAB: Conformity Assessment Body – Organismo di certificazione di conformità accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accreditamento rientrante nell'ambito del Regolamento (CE) N. 2008/765, firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento nello schema specifico.

CAR: Conformity Assessment Report – relazione di conformità rilasciata da un CAB.

evidenze: registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni che sono pertinenti agli obiettivi delle verifiche e sono verificabili.

Regolamento: “Regolamento recante le modalità per la vigilanza ai sensi dell’art. 14-bis comma 2, lett. i) e per l’esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell’art. 32-bis del d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni”, pubblicato sul sito istituzionale di AgID.

In relazione alle previsioni indicate all'art. 14-bis, comma 2, lettera i) del Codice dell'Amministrazione Digitale l'Agenzia per l'Italia Digitale 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 soggetti di cui all'articolo 34, comma 1-bis, lettera b), nonché sui soggetti pubblici e privati, che partecipano a SPID di cui all'articolo 64; nell'esercizio di tale funzione l'Agenzia può irrogare per le violazioni accertate a carico dei soggetti vigilati le sanzioni amministrative di cui all'articolo 32-bis in relazione alla gravità della violazione accertata e all'entità del danno provocato all'utenza”*.

Ai prestatori dei servizi di cui sopra, sottoposti alle attività di vigilanza, si applicano specifiche norme tecniche che, insieme alle norme sopra richiamate, definiscono gli obblighi dei gestori nell'erogazione dei servizi previsti.

A prescindere dalle caratteristiche di ciascuna tipologia di servizio, le verifiche per l'espletamento della vigilanza sono condotte secondo modalità definite, descritte nel presente documento. La disciplina per l'irrogazione delle sanzioni previste all'art. 32-bis del CAD è oggetto del *“Regolamento recante le modalità per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 32-bis del d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni”*, pubblicato sul sito istituzionale di AgID.

3 APPLICABILITÀ

I contenuti del presente documento si applicano ai fini dell'esecuzione delle attività di vigilanza sui soggetti indicati all'art. 14-bis, comma 2, lettera i) del CAD.

Il documento può essere modificato al variare delle norme o a fronte di nuove esigenze; è nelle facoltà di AgID richiedere al soggetto vigilato ogni documento correlato all'espletamento del processo di gestione dei servizi che risulti necessario per l'espletamento delle funzioni di vigilanza.

4 OBIETTIVI DELLE VERIFICHE

Le funzioni di vigilanza sono volte a verificare che i soggetti vigilati ed i servizi da essi prestati rispondono nel tempo ai requisiti previsti dalla disciplina di riferimento; accertare violazioni o irregolarità; rilevare situazioni potenzialmente critiche; favorire il miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi.

Situazioni frequenti di irregolarità, procedure o regole disattese o scostamenti ripetuti rispetto ai livelli di prestazioni previsti sono indice di degrado del processo del fornitore o delle capacità tecniche dimostrate in fase di qualificazione e, nei casi in cui siano accertate le irregolarità o violazioni ai sensi dell'art. 32-bis del CAD, comportano l'attivazione di procedimenti sanzionatori, secondo le modalità descritte nel Regolamento.

5 PROGRAMMAZIONE DELLE VERIFICHE

Le verifiche documentali sono svolte in via continuativa e prendono in esame la documentazione di riscontro prevista nelle norme di riferimento per ciascun elenco, richiamate al § 10.

Le verifiche ispettive sono programmate periodicamente, in linea generale con frequenza trimestrale o quadrimestrale. Il programma è predisposto sulla base di un profilo di rischio del soggetto vigilato determinato su più elementi eventi che, a titolo non esaustivo, includono:

- risultati delle verifiche condotte sui documenti di riferimento (cfr. § 6);
- dimensioni e tipologia di servizi e utenti
- soluzioni tecnologiche adottate
- partner che gestiscono specifiche componenti di servizio;
- notifiche relative a disservizi o violazioni di sicurezza o perdita di integrità o interruzioni di servizio;
- segnalazioni o richieste da utenti, altri operatori, amministrazioni o autorità nazionali;
- richieste da altri organismi di vigilanza o istituzioni europee (per quanto riguarda i servizi fiduciari qualificati);
- esiti di verifiche precedenti.

Tali elementi concorrono ad inquadrare i soggetti vigilati per ciascun ambito in una matrice aggiornata nel tempo, che attribuisce ad ogni soggetto vigilato/ambito un indice di rischio.

Le verifiche possono essere disposte anche in via estemporanea, a fronte di eventi o situazioni contingenti, quali segnalazioni o richieste pervenute da utenti o organizzazioni esterne o analisi effettuate su fonti pubbliche.

Per l'esecuzione delle attività ispettive AgID può incaricare soggetti terzi, nell'ambito di appositi accordi stipulati per tali finalità.

Il processo per la conduzione delle verifiche ispettive è descritto al § 7.

6 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E METODI DI RISCONTRO

6.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO A CARICO DEL SOGGETTO VIGILATO

Le verifiche documentali sono condotte con riferimento alla seguente documentazione:

- a. documenti depositati presso AgID ai fini della qualificazione o dell'accreditamento o al fine di dimostrare il possesso dei requisiti di qualità, sicurezza, organizzazione o di analoghe fattispecie previsti dal CAD, indicati nelle norme di riferimento per ciascun servizio e ogni successivo aggiornamento a fronte di modifiche intervenute, che il soggetto vigilato è obbligato a trasmettere ai sensi della stessa normativa.
- b. documenti di riscontro indicati nelle norme. A titolo di esempio:
 1. CAR biennali, se previsti;
 2. piani di cessazione (art. 24, comma 2, lett. i) del Regolamento eIDAS)
 3. rapporti periodici di riepilogo delle attività svolte;

4. certificati di rinnovo delle certificazioni ISO/IEC 27001, ISO 9001 e documentazione contenente le risultanze delle verifiche periodiche di mantenimento;
5. ogni altro documento correlato all'espletamento dei processi di erogazione dei servizi che AgID ha facoltà di richiedere.

Oltre alla documentazione indicata ai precedenti punti a) e b), le verifiche ispettive prendono in esame le registrazioni delle attività svolte in esecuzione delle procedure indicate nei manuali (Manuale operativo o equivalente), nel Piano della sicurezza e nell'ulteriore documentazione relativa ai sistemi utilizzati per l'erogazione dei servizi. Dette registrazioni, a titolo di esempio, includono:

- c. i risultati generati dai processi, svolti secondo le procedure previste nell'ambito della documentazione del sistema. Tali risultati possono consistere in documenti, aggiornamenti di archivi, azioni, verbali, ...;
- d. documenti contenenti i risultati di verifiche ispettive interne o di audit di terza parte se previste dai sistemi di gestione della qualità e dai sistemi di gestione della sicurezza adottati dal soggetto qualificato/accreditato;
- e. ogni fatto (documento, azione, ...) che dimostri l'effettiva e corretta applicazione, nel tempo, dei sistemi, delle regole e delle procedure definite e documentate per l'erogazione dei servizi a norma.

6.2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E STRUMENTI DI SUPPORTO PER IL VERIFICATORE

Il verificatore effettua le verifiche documentali e le verifiche ispettive basandosi sulla documentazione di cui al § 6.1.

Sono, inoltre, documenti di riferimento per le valutazioni il complesso delle norme e degli standard di riferimento per ciascun servizio, indicati nelle norme specialistiche o anche *de facto*, con le relative evoluzioni nel tempo.

Per l'esecuzione delle verifiche il verificatore può utilizzare apposite liste di riscontro (*check list*), contenenti i principali requisiti previsti dalle norme di riferimento rispetto ai quali sono condotte le valutazioni.

7 IL PROCESSO PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Le verifiche ispettive sono condotte di regola secondo i principi della norma UNI EN ISO 19011: In Fig. 7.a si rappresenta uno schema del processo di verifica, articolato in tre fasi principali, descritte nei paragrafi che seguono.



Fig. 7.a – Processo di verifica ispettiva

7.1 PREPARAZIONE DELLA VERIFICA

Per ciascuna verifica ispettiva, programmata o disposta in via estemporanea, si predisponde, a seguito dell'esame preliminare della documentazione di riferimento un piano di verifica.

Il piano indica:

- obiettivi e campo della verifica (elementi del sistema o componenti dei servizi o prodotti che saranno oggetto di verifica);
- documenti di riferimento e tipologie di documenti di riscontro che dovranno essere esibiti nel corso della visita, con riferimento alle tipologie previste al § 6.1;
- data di inizio delle attività di verifica e modalità di svolgimento;
- stima del tempo e della durata delle attività;
- composizione del gruppo di verifica, con indicazione di eventuali accompagnatori.

Il piano di verifica è trasmesso almeno 24 ore prima della data prevista di inizio delle attività di verifica. In casi particolari, a discrezione di AgID, il piano di verifica può essere comunicato in modo estemporaneo.

A completamento della fase di pianificazione, il gruppo di verifica predispone i documenti di lavoro, che possono comprendere liste di riscontro, piani di campionamento e moduli per la registrazione delle informazioni, delle risultanze della verifica e delle riunioni.

7.2 ESECUZIONE DELLA VERIFICA

La verifica può essere condotta *on site*, da remoto o in combinazione. e si svolge secondo i tempi indicati nel piano di verifica, di cui al 7.1. I partecipanti sono identificati e l'inizio delle attività è ufficializzato in un incontro del gruppo di verifica con un Responsabile del soggetto sottoposto a verifica o con persona da questi formalmente incaricata; ove appropriato, a discrezione del Responsabile, partecipano all'incontro i responsabili delle funzioni o dei processi da sottoporre a verifica.

Lo scopo della riunione di apertura è di riepilogare il piano, fornire una breve sintesi di come verranno eseguite le attività, confermare i canali di comunicazione.

Le evidenze raccolte che indichino un rischio immediato e significativo sono riportate tempestivamente all'organizzazione oggetto di verifica.

Nel corso della verifica si provvede a raccogliere e verificare le informazioni. Solo le informazioni verificabili possono costituire evidenze e sono oggetto di registrazione. I metodi per raccogliere informazioni comprendono:

- interviste;
- compilazione di liste di riscontro/formulari anche da parte dei partecipanti;
- raccolta di documentazione;
- osservazioni di attività e acquisizione di screenshot;
- rilevazione evidenze;
- analisi delle registrazioni di sistema (es. log; configurazioni di prodotti software, ecc.).

Della seduta di verifica è redatto un verbale ("Verbale di verifica"), condiviso e firmato digitalmente al termine della seduta stessa ed incluso nel fascicolo del procedimento. Tutti i documenti esibiti nel corso della seduta sono raccolti in un archivio .zip opportunamente cifrato per assicurare l'integrità, l'autenticità, il non ripudio, la tracciabilità e la confidenzialità; tali documenti sono depositati come allegati al verbale.

Le informazioni acquisite nel corso della verifica, il verbale e la relativa documentazione sono utilizzati per la redazione del Rapporto di Verifica di cui all'art. 10 del Regolamento.

Nel caso in cui la verifica è condotta da remoto, il gestore deve attenersi alle indicazioni fornite nel piano di verifica di cui al § 7.1, che includono almeno le seguenti condizioni:

- durante la sessione di verifica, camera sempre accesa ed ambiente isolato;
- microfono attivo solo per la persona intervistata;
- utilizzo della funzione "alza mano" per richiedere la parola;
- accesso ai sistemi da remoto mediante un operatore eventualmente in presenza presso la sede operativa del gestore.

A conclusione delle attività, si presentano le risultanze e le conclusioni della verifica.. Sono discusse e, se possibile risolte, eventuali divergenze di opinione e, in caso di mancato accordo, tutte le opinioni sono registrate nel verbale.

7.2.1 CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI

I rilievi possono derivare sia da verifiche svolte su base documentale, anche a seguito di segnalazioni, sia dalle verifiche ispettive. Sono distinti in “Osservazione” e “Non Conformità”, queste ultime classificate secondo livelli di gravità decrescente. Il Regolamento disciplina le modalità per la classificazione e gestione dei rilievi.

7.3 DOCUMENTAZIONE DEI RISULTATI ED AZIONI CONSEGUENTI

Il rapporto di verifica fornisce una completa registrazione delle attività svolte. Include o fa riferimento, quando appropriato, a:

- a. piano della verifica
- b. elenco dei rappresentanti dell’organizzazione oggetto di verifica
- c. elenco della documentazione esaminata
- d. sintesi del processo di verifica comprendente incertezze o eventuali ostacoli incontrati
- e. eventuali aree non coperte
- f. eventuali opinioni divergenti non risolte tra il gruppo di verifica e l’organizzazione ed eventuali dichiarazioni del Gestore
- g. eventuali osservazioni e non conformità
- h. piani concordati delle azioni successive, se ce ne sono
- i. lista di distribuzione del rapporto di verifica

Il rapporto, riesaminato nell’ambito della struttura AgID preposta alla vigilanza, è distribuito ai destinatari di cui alla precedente lettera i).

La verifica è completata quando tutte le attività descritte nel piano sono state attuate e il rapporto di verifica approvato è stato distribuito.

Le conclusioni della verifica possono indicare l’esigenza di azioni correttive, preventive o di miglioramento. Tali azioni sono decise ed effettuate dall’organizzazione oggetto di verifica secondo modalità e tempistiche in grado di rimuovere le non conformità o di implementare le varianti a scopo preventivo o migliorativo secondo tempi coerenti con quanto indicato nel rapporto di verifica. In caso di non conformità, le azioni correttive ed i relativi tempi di attuazione sono coerenti con i tempi massimi previsti in funzione del livello di gravità e risultano da un piano di rientro, che il soggetto accreditato trasmette tempestivamente ad AgID per le azioni di verifica conseguenti.

Il completamento e l'efficacia delle azioni correttive e delle ulteriori azioni preventive o migliorative possono costituire oggetto di una nuova verifica.

8 GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE

Le comunicazioni finalizzate all'esecuzione delle verifiche e la trasmissione dei documenti a carico del gestore sono effettuate a mezzo PEC o altro servizio elettronico di recapito certificato qualificato di cui all'art.1, comma 1-ter del CAD, salvo i casi di documenti che non possono essere divulgati all'esterno dell'organizzazione e che sono consultabili presso il gestore. La trasmissione dei documenti in formato elettronico è eseguita secondo le procedure definite dal gestore per la protezione dei dati e delle informazioni, ovvero secondo le indicazioni fornite da AgID per la trasmissione di documenti riservati.