

**CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO (“CGS”)  
PER L’UTILIZZO DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA (“FEA”)**

**Art. 1 – Informazioni preliminari e definizioni**

Il servizio di FEA è offerto da Idealservice soc. coop. (sede legale in via Basaldella 90, Passignano di Prato (UD); di seguito, “Idealservice”), in qualità di soggetto che eroga soluzioni di firma elettronica avanzata (ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 55, c. 2, lett. a) delle Regole Tecniche), avvalendosi delle soluzioni realizzate da un soggetto terzo.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 55 comma 2 lett. b) delle Regole Tecniche, il servizio di FEA è realizzato da DocuSign Inc. (221 Main Street, Suite 1000, San Francisco, CA 94105), in qualità di soggetto che realizza in proprio soluzioni di FEA a favore di altri soggetti, affinché questi le utilizzino nei rapporti intrattenuti con i propri clienti.

Il servizio offerto Idealservice consiste nell'erogazione della FEA, ovvero di una soluzione di firma elettronica che consente ai lavoratori (di seguito, anche “Utenti” o “Firmatari”) di sottoscrivere validamente alcuni documenti aziendali - quali a titolo esemplificativo la lettera di assunzione, i documenti necessari all'avvio delle pratiche di assunzione, la documentazione richiesta dall'azienda nel corso del rapporto lavorativo - che avranno la stessa efficacia giuridica e probatoria riconosciuta dal nostro ordinamento alle scritture private (art. 2702 del Codice Civile).

Per quanto non espressamente disciplinato dalle presenti CGS, si rinvia – anche ai fini definitivi – a quanto stabilito dalle disposizioni di cui agli atti di seguito richiamati:

- Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. 07 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni; di qui in avanti, “CAD”);
- Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali di cui al DPCM 22 marzo 2013 (“Regole Tecniche”);
- Regolamento UE 910/2014 (“eIDAS”).

**Art. 2 – Termini e condizioni del servizio**

Il Sottoscrittore, preso atto e visionate attentamente le presenti CGS (disponibili nella versione sempre aggiornata sul sito [www.idealservice.it](http://www.idealservice.it)), mediante accettazione delle presenti CGS dichiara di aderire e aderisce al servizio FEA i cui termini e condizioni sono di seguito dettagliatamente disciplinate

**Art. 3 – Identificazione,**

L'Erogatore, per mezzo dei suoi operatori, verifica con certezza l'identità di ogni Firmatario alla prima richiesta di emissione di un certificato al fine di assicurare che quel certificato possa riferirsi in maniera certa al Firmatario.

L'identificazione del Firmatario avviene mediante il servizio ID VERIFICATION messo a disposizione del fornitore Docusign attraverso la propria piattaforma.

Di seguito la descrizione del procedimento:

1. L'Operatore genera una richiesta di firma sul portale Docusign inserendo l'indirizzo e-mail precedentemente dichiarato dal firmatario;
2. Il sistema procede ad un invio automatico di una richiesta di verifica al Firmatario, tramite invio di email con link;
3. A tal fine il *link* condurrà ad una pagina web, all'interno della quale verrà richiesto al Firmatario di compilare un modulo di identificazione per verificare la sua identità. Verrà richiesto di inserire le seguenti informazioni:
  - a. Luogo dove viene rilasciato il documento di identità (ovvero il paese emittente);
  - b. il tipo di documento d'identità (passaporto o ID con foto.);
4. Il sistema richiederà l'inserimento di un numero di telefono mobile personale, a cui verrà inviato un link per procedere con il processo di identificazione
5. Sempre dal telefono mobile si accederà al link inviato tramite SMS caricando foto fronte retro del proprio documento di identità. Vengono riconosciuti i documenti quali carta d'identità elettronica, passaporto elettronico, patente di guida e permesso di soggiorno elettronici

**Art. 4 – Attivazione e utilizzo del servizio**

Una volta concluso il processo di identificazione, il Firmatario, preso atto e visionate attentamente le condizioni generali del servizio “CGS” e l'informativa privacy elaborata da Idealservice, presenti sulla piattaforma (e disponibili nella versione sempre aggiornata sul sito [www.idealservice.it](http://www.idealservice.it)) dichiara di aderire e aderisce al servizio FEA.

Una volta accettato, il Richiedente può procedere con la firma del documento cliccando sul campo *Firma*.

Il sistema a questo punto richiederà l'inserimento del codice OTP inviato a mezzo SMS al numero di telefono mobile comunicato dal firmatario alla cooperativa.

Il telefono mobile si può considerare, infatti, a tutti gli effetti come il dispositivo di sicurezza abilitante alla firma. La firma del documento potrà essere così ricondotta alla volontà del Firmatario che prima ha visualizzato il documento e che poi ha utilizzato il codice OTP, ricevuto sul proprio telefono mobile, per confermare la sua volontà di sottoscrivere il documento.

Per finalizzare il processo della FEA, l'Utente deve controllare i suoi dati ed accettare i termini del Contratto dell'abbonato della firma avanzata EU (*selezionando Firma, si accetta di firmare il documento/documenti contenuti nella busta identificata dall'ID 'XYZ', confermando che il nome e l'indirizzo email del firmatario sono corretti ed accettando i termini del Contratto dell'abbonato della firma avanzata EU*).

#### **Art. 5 – Revoca del servizio**

Il servizio di Firma Elettronica Avanzata può cessare a seguito del verificarsi di una delle seguenti circostanze:

1. **Richiesta da parte del Firmatario**

Il Sottoscrittore potrà revocare in qualsiasi momento il proprio consenso all'uso della FEA chiedendo a Idealservice di firmare il documento in formato su carta. Nel caso in cui il Sottoscrittore volesse revocare definitivamente la possibilità di utilizzare la FEA potrà richiederlo a Idealservice scrivendo all'indirizzo [ufficiopaghe@idealservice.it](mailto:ufficiopaghe@idealservice.it). La revoca del consenso al servizio FEA comporta l'impossibilità da parte del Sottoscrittore di accedere ed utilizzare il servizio di sottoscrizione di documenti tramite FEA.

2. **Cessazione del servizio da parte dell'Erogatore:** nel caso in cui il soggetto Erogatore decidesse di cessare il servizio FEA, i documenti da firmare da parte del Firmatario saranno sottoscritti mediante firma autografa o attraverso ulteriori modalità di firma eventualmente definite e accordate tra il soggetto Erogatore e il Firmatario. Il soggetto Erogatore continuerà a conservare la documentazione relativa anche dopo la cessazione del servizio per tutto il periodo di tempo previsto dalla normativa applicabile

#### **Art. 6 – Ambito di utilizzo**

l'Utente potrà utilizzare la firma elettronica avanzata esclusivamente nei rapporti intercorrenti tra Idealservice ed l'Utente stesso.

#### **Art. 7 – Conservazione del documento informatico sottoscritto. Conservazione di ulteriore documentazione**

Idealservice, nel rispetto di quanto previsto dalle Linee Guida Agid... provvederà alla conservazione sostitutiva dei documenti sottoscritti con FEA, inoltre, nel rispetto di quanto previsto dalle Regole Tecniche provvederà alla conservazione sostitutiva della dichiarazione di accettazione delle presenti CGS nonché del documento di identità per un periodo di almeno 20 anni.

Il Cliente potrà chiedere copia del documento di riconoscimento e dell'ulteriore documentazione di cui al paragrafo precedente inviando apposita richiesta all'indirizzo [ufficiopaghe@idealservice.it](mailto:ufficiopaghe@idealservice.it)

#### **Art. 8 - Copertura assicurativa**

Idealservice, in conformità a quanto previsto dall'art. 57 delle Regole Tecniche di cui al D.P.C.M. 22 febbraio 2013 all'art. 57, comma 2 secondo cui: *"al fine di proteggere i titolari della firma elettronica avanzata e i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche, i soggetti di cui all'art. 55, comma 2, lettera a), si dotano di una copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da una società di assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali per un ammontare non inferiore ad euro cinquecentomila"* dichiara di aver stipulato polizza assicurativa a copertura totale dei rischi derivanti dall'attività esercitata in conformità al presente Manuale Operativo per un ammontare non inferiore a quello previsto dalla normativa sopra citata.

#### **Art. 9 Servizio di assistenza**

Per ogni ulteriore informazione, è, comunque, possibile contattare Idealservice al seguente indirizzo: [ufficiopaghe@idealservice.it](mailto:ufficiopaghe@idealservice.it)

#### **Art. 10 Foro Competente**

Per la risoluzione delle controversie relative all'interpretazione delle presenti CGS, nonché all'esecuzione del servizio di FEA, si individua quale foro esclusivo quello di UDINE

#### ***Allegato: SPECIFICHE TECNOLOGICHE E CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA APPLICABILE***

**DocuSign** è la piattaforma che Idealservice ha scelto per il servizio di firma elettronica dei documenti. Identificato come il Provider più affidabile e più utilizzato a livello mondiale, grazie a DocuSign è possibile accedere in qualsiasi momento ai documenti firmati, inviandoli senza correre il rischio di perderli. DocuSign è un servizio di facile utilizzo che permette la riservatezza dei dati che vengono crittografati in maniera sicura, inoltre la versatilità e l'aderenza alle normative rendono il processo di firma elettronica legalmente accettato in tutto il mondo.

Ulteriori informazioni circa le caratteristiche tecniche del servizio di firma elettronica fornito da DocuSign sono consultabili sul sito <https://www.docusign.com>.

DocuSign implementa un modello di firma elettronica avanzata con l'ID verifica (la verifica del documento di riconoscimento del firmatario) gestito all'interno del servizio che viene richiesto prima della firma poiché consente di autenticare il firmatario in modo sicuro. DocuSign supporta la firma elettronica avanzata (remota) nei seguenti modi

**Identificazione univoca del firmatario**

DocuSign consente di utilizzare la verifica dell'ID per verificare automaticamente l'identità dei firmatari e fornire firme elettroniche avanzate ai sensi del Regolamento UE n. 910/2014 (c.d. Regolamento eIDAS). Grazie alla verifica dell'ID DocuSign è in grado di associare in maniera univoca il firmatario alla firma elettronica.

Cosa viene verificato sull'ID? DocuSign verificherà che:

1. L'ID non è scaduto
2. Il nome corrisponde alla busta come specificato dal mittente
3. Le MRZ ('machine readable zones'), come il codice a barre, vengono decodificate in informazioni coerenti con il resto dell'ID
4. Le caratteristiche visive / ologrammi sono coerenti con l'aspetto che dovrebbe avere quel tipo di ID
5. Non ci sono prove di manomissioni dei caratteri, spaziatura delle lettere, buchi o altri difetti nell'ID

Non vengono effettuate chiamate ai database governativi, poiché molti richiedono privilegi dedicati.

Se un ID non viene riconosciuto automaticamente, il firmatario non sarà in grado di accedere ai documenti. Il team che gestisce la FEA in Idealservice riceve una notifica di annullamento busta per mancata identificazione e provvedere a verificare i dati attraverso la piattaforma. Il team contatta l'Utente tempestivamente per le istruzioni del caso e provvede ad inoltrare nuovamente il documento, così che i firmatari possano accedere nuovamente e provvedere alla nuova verifica.

#### **Connessione univoca della firma al firmatario**

DocuSign garantisce la connessione univoca della firma e consente un controllo esclusivo del firmatario del sistema di generazione della firma. DocuSign, infatti, fornisce sessioni di firma uniche per tutti i firmatari. I firmatari vengono identificati in modo univoco tramite e-mail, e la verifica dell'identità. Delle informazioni sopra menzionate ne viene conservata traccia tramite il Certificato di completamento.

#### **Connessione univoca della firma al documento sottoscritto**

Attraverso DocuSign i firmatari hanno la possibilità di scaricare una copia dei documenti firmati in qualsiasi momento durante/dopo la sessione di firma. A tutti i firmatari è inoltre consegnata una copia finale dei contratti attraverso la posta elettronica. Le copie dei documenti firmati possono essere ottenute in formato pdf o attraverso un collegamento ipertestuale. Inoltre, DocuSign garantisce la connessione univoca della firma del documento sottoscritto. Attraverso DocuSign il completamento dei requisiti da parte dei firmatari avviene al momento della sessione di firma. Tutte le sessioni sono uniche e crittografate in transito e "at rest". Una volta che una busta (transazione) è stata completata, l'accordo finalizzato è inserito digitalmente in un sistema digitale a prova di manomissione. Una volta apposta la firma elettronica sui documenti, DocuSign inserisce nei documenti un sigillo di antimanomissione (attraverso il metodo "hash" e la crittografia) utilizzando un certificato digitale globale di firma. I documenti firmati tramite la piattaforma DocuSign hanno una protezione completa in quanto viene tenuta traccia delle persone che hanno firmato, del tipo di autenticazione con i suoi dati, dell'ora e della data in cui le firme sono state apposte. Tale processo di controllo è definito "certificato di completamento": il certificato di completamento e i documenti firmati in maniera digitale con sigillo di garanzia sono gli elementi chiave per eseguire un corretto processo di FEA.

Crittografando come BLOB (Binary Large Object), il sistema DocuSign protegge l'integrità dei documenti (inclusa la verifica dell'ID) e dei tag mentre i dati sono at rest. Oltre alla crittografia BLOB, protegge i dati in transito abilitando le connessioni TLS all'interno delle API eSignature e delle applicazioni web. In più, ha implementato i certificati SSL (Secure Socket Layer) emessi da DigiCert (un'autorità di certificazione considerata attendibile dai sistemi operativi / browser web). DocuSign fornisce la crittografia end-to-end che copre sia i dati at rest che i dati in transito. Inoltre, utilizza l'hashing dei dati SHA-2 per il controllo dell'integrità all'interno del nostro sistema.

#### **Archiviazione di documenti**

DocuSign provvede all'archiviazione della dichiarazione di accettazione delle presenti CGS e del documento di riconoscimento trasmesso dal firmatario per un periodo di almeno 20 anni, in ottemperanza a quanto prescritto dalle previsioni normative. Tutti i dati vengono archiviati nei data center dell'UE. I dati possono essere recuperati tramite API ID Evidence Rest, che utilizza la crittografia TLS (Transport Layer Security) affidabile e il protocollo HTTPS sulla porta 443. La piattaforma DocuSign eroga il servizio in modalità Software as a Service (SaaS) in regime di Business Continuity attraverso i datacenter ridondati localizzati in Parigi (Francia), Amsterdam (Olanda) e Francoforte (Germania). I dati trattati all'interno del servizio offerto sono dunque memorizzati all'interno del territorio dell'Unione Europea. Tutti i datacenter sono oggetto di certificazione ISO 27001, 27017, 27018, PCI DSS e SSAE 18.