

MANUALE

SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

DATA EMISSIONE	REVISIONE	PREPARATA DA COA	APPROVATO DA PRE
01.03.2024	Prima emissione	M. Lo Sciuto	M. Riboli

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente Manuale Operativo (di seguito anche solo “Manuale”) descrive le procedure operative seguite dalla società Idealservice soc. coop., via Basaldella 90, Passignano di Prato (UD) (di seguito anche solo “Erogatore”) nelle attività di erogazione del servizio di firma elettronica avanzata denominato “DocuSign eSignature”. Il Manuale Operativo descrive gli obblighi, garanzie, responsabilità, caratteristiche di sicurezza e affidabilità del servizio di firma elettronica avanzata dell’Erogatore, in conformità al D.P.C.M. 22 febbraio 2013 recante “*Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione, e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali*” e in generale a tutta la normativa applicabile.

2. NOME DEL DOCUMENTO E REGOLE DI IDENTIFICAZIONE

Il presente Manuale è aggiornato alla versione risultante dal “Controllo delle Versioni” o dal “Controllo Documentale” di cui alle “Informazioni Generali” del presente documento. L’Erogatore, inoltre, si impegna a rendere noto e disponibile il presente Manuale ai soggetti interessati alla sua implementazione e successivamente, a istruire tali figure in ordine alla corretta esecuzione delle attività in esso descritte.

3. GLOSSARIO E DEFINIZIONI

All’interno del documento si fa riferimento alle definizioni riportate nella tabella che segue. Per ogni termine non contenuto all’interno della tabella si rimanda alle definizioni di cui all’art. 1 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 nonché all’art. 4 del GDPR.

Firma Elettronica Avanzata	Insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati (Art. 1, comma 1, lett. q-bis) del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante Codice dell'Amministrazione Digitale).
Firmatario, Interessato, Utente, Richiedente	Soggetto (persona fisica) a cui l’Erogatore mette a disposizione una soluzione di firma elettronica avanzata al fine di sottoscrivere documenti informativi. Soggetto cui è stato rilasciato il certificato FEA insieme con le relative credenziali
DocuSign e Signature	Servizio di FEA offerto
Soggetto Erogatore dei servizi FEA	La società Idealservice soc. coop. che svolge eroga servizi di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarla nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali, avvalendosi di soluzioni realizzate da soggetto che realizza tali soluzioni come attività di impresa (art. 55 co. 2 lett. a) del D.P.C.M. 22 febbraio 2013)
Soggetto Realizzatore dei servizi FEA	La società Docusign Inc. che realizza soluzioni di firma elettronica avanzata per soggetti erogatori

Responsabile della conservazione	Soggetto responsabile del sistema di conservazione dei documenti
Manuale Operativo	Il Manuale Operativo del soggetto Erogatore relativo al servizio di firma elettronica avanzata.
Chiavi crittografiche	Coppia di elementi (chiave privata e chiave pubblica) costitutivi di un sistema di crittografia asimmetrica (Infrastruttura a Chiave Pubblica o PKI) entrambi univocamente associati a ciascun attore. Di tale coppia univoca di chiavi, solo la chiave privata è personale e segreta (nel caso specifico è quella usata per la firma);
One Time Password (OTP)	un codice random univoco spendibile in un definito arco temporale, messo a disposizione del solo utente
Condizioni Generali del Servizio (CGS)	Condizioni Generali del Servizio di Fea messo a disposizione dall'Erogatore. Tali condizioni devono essere accettate dal Richiedente per poter attivare il servizio.

4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Regolamento 679/2016	Regolamento EU relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (anche GDPR)
D.lgs 82/2005	Codice dell'amministrazione digitale (anche CAD)
DPCM 22 febbraio 2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri recante regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli artt. 20 comma 3 e 4, 24 comma 4, 28 comma 3, 32 comma 3 lettera b, 35 comma 2, 36 comma 2 e 71
Determinazione AgID 407/2020	Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici modificate dalla Determinazione 371/2021

5. AGGIORNAMENTO DEL MANUALE OPERATIVO

L'Erogatore si impegna ad aggiornare il Manuale Operativo in caso di modifiche rilevanti al servizio nonché in occasione di interventi normativi che impongano una modifica dei contenuti in esso delineati.

6. AMBITO DI APPLICAZIONE

Ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. q-bis) del Codice dell'Amministrazione Digitale la firma elettronica avanzata rappresenta **"l'insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati"**.

Il **D.P.C.M. 22 febbraio 2013**, emanato al fine di definire gli standard tecnico-operativi richiesti dall'art. 71 del CAD, stabilisce, ai sensi degli articoli 20, 24, comma 4, 27, 28, 29, 32, 33, 35, comma 2, e 36, del Codice dell'Amministrazione Digitale, tra le altre, le **regole tecniche per la generazione, apposizione e verifica della firma elettronica avanzata**, qualificata e digitale, per la validazione temporale, nonché per lo svolgimento delle attività dei certificatori qualificati.

La definizione di firma elettronica avanzata data dal raffronto con le normative sopra citate corrisponde *in toto*, in ambito sostanziale, alla medesima definizione contenuta nella direttiva europea n. 93 del 1999. La scelta di inserire ed introdurre nell'ordinamento italiano tale tipologia di firma elettronica è dovuto, principalmente, all'evoluzione tecnologica, la quale ha fatto sì che fosse possibile configurare una serie di soluzioni tecniche che, senza giungere a configurare una vera e propria firma digitale o qualificata (cioè basata su un certificato qualificato) può comunque mettere a disposizione dell'utente/Firmatario strumenti di firma con un buon livello di sicurezza e attendibilità, che si pongono come strumenti finalizzati a semplificare, e quindi favorire, l'uso delle nuove tecnologie.

Inoltre, ai sensi dell'art. 55 co. 1 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 *“la realizzazione di soluzioni di firma elettronica avanzata è libera e non è soggetta ad alcuna autorizzazione preventiva”*.

Nei paragrafi che seguono sono descritti i soggetti coinvolti nel servizio di erogazione della firma elettronica avanzata.

7. SOGGETTI COINVOLTI NEL PROCESSO

7.1. Soggetto erogatore del servizio di Firma elettronica avanzata

La società **Idealservice soc. coop.** opera in qualità di Erogatore del servizio di Firma Elettronica Avanzata FEA, in ossequio alla seguente normativa richiamata nel paragrafo precedente. In particolare, ai sensi dell'art. 55 co. 2 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 *“i soggetti che erogano o realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata si distinguono in:*

- a) coloro che erogano soluzioni di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarle nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali, realizzandole in proprio o anche avvalendosi di soluzioni realizzate dai soggetti di cui alla lettera b);
- b) coloro che, quale oggetto dell'attività di impresa, realizzano soluzioni di firma elettronica avanzata a favore dei soggetti di cui alla lettera a)”.

Come è possibile desumere dalla lettura della normativa sopra citata il soggetto Erogatore può erogare soluzioni di firma elettronica o:

1. realizzandole in proprio;
2. avvalendosi di soluzioni realizzate da coloro che realizzano tali soluzioni a favore degli Erogatori;

La società **Idealservice soc. coop** in qualità di Erogatore ai sensi della lett. a) dell'art. 55 co. 2 del D.P.C.M. sopra citato, eroga la soluzione di firma elettronica avanzata avvalendosi di un soggetto esterno che fornisce e realizza tale soluzione, in conformità alla normativa richiamata.

Il servizio offerto Idealservice consiste nell'erogazione della FEA, ovvero di una soluzione di firma elettronica che consente ai lavoratori (di seguito, anche **“Sottoscrittori”**) 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).

Di seguito sono indicati i dati societari del soggetto Erogatore e i relativi contatti:

Ragione Sociale: Idealservice soc. coop

Partita Iva: 00223850306

Sede legale: via Basaldella 90, Pesian di Prato (UD)
Tel: 0432/693511
Sito internet: www.idealservice.it

7.2. Soggetto che realizza le soluzioni di firma elettronica

È il soggetto che realizza soluzioni di firma elettronica avanzata a favore dell'Erogatore. Nell'ambito delle attività previste e descritte nel presente Manuale Operativo, i riferimenti del soggetto di cui all'art. 55 co. 2 lett. b) del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 sono i seguenti:

Ragione Sociale: DocuSing International (EMEA) Limited
Partita Iva: IE3345101KH
Sede legale: 5 Hanover Quay, Grand Canal Dock, Dublin | D02 VY79, Ireland
Tel: 02/94750490
Sito internet: <https://www.docusign.com>

La soluzione di Firma Elettronica Avanzata "DocuSign eSignature", sviluppata dalla DocuSign, in qualità di soggetto che realizza soluzioni di cui all'art. 55 co. 2 lett. b) del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 consente di raccogliere firme elettroniche su documenti digitali da parte di uno o più Firmatari, dando vita a transazioni digitali semplici da integrare all'interno di qualunque flusso documentale.

7.3. Operatore di registrazione

È il soggetto delegato a svolgere le attività di identificazione dei Firmatari per conto dell'Erogatore. Gli Operatori di Registrazione (OR), all'atto della nomina, dichiarano di impegnarsi all'osservanza delle procedure definite nel presente Manuale e tutte quelle ulteriori predisposte e comunicate dal soggetto Erogatore.

7.4. Firmatario

Il firmatario si identifica nella persona fisica destinataria del servizio di emissione, gestione ed utilizzo dei certificati di firma elettronica avanzata forniti dall'Erogatore.

Il Firmatario è tenuto a garantire:

1. la correttezza e la completezza dei dati personali forniti al soggetto erogatore, incluso il corretto recapito telefonico per l'utilizzo della firma OTP, e l'indirizzo email;
2. la consegna all'operatore e/o l'upload di un documento di identità in corso di validità
3. la presa visione della documentazione descrittiva del servizio FEA prima dell'adesione al servizio

8. IDENTIFICAZIONE E RICONOSCIMENTO

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;

- Il sistema procede ad un invio automatico di una richiesta di verifica al Firmatario, tramite invio di email con link;

Let's Verify Your Identity



You will need your mobile phone number and a form of ID. It should only take a few minutes.

[How we process your information](#)

I AGREE

- 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:
 - Luogo dove viene rilasciato il documento di identità (ovvero il paese emittente);
 - il tipo di documento d'identità (passaporto o ID con foto.);
- 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
- 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

9. 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) 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*).

10. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

10.1. Compiti e responsabilità

10.1.1. Erogatore

L'Erogatore è tenuto a

- conservare secondo le prescrizioni della normativa applicabile le copie dei documenti di identità acquisite dagli Operatori di Registrazione in fase di identificazione;
- rendere note ai Firmatari le proprie modalità operative mediante la condivisione del Manuale Operativo, anche mediante pubblicazione sul proprio sito internet;
- rendere note le caratteristiche del servizio FEA;

- erogare il servizio FEA in conformità a questo Manuale Operativo;
- fornire un servizio di revoca dei certificati;
- fornire un servizio informativo efficiente ed affidabile sullo stato dei certificati;
- fornire informazioni chiare e complete sui requisiti e condizioni del servizio;
- mettere a disposizione l'informativa prevista dal Reg. europeo 2016/679;
- trattare i dati personali conformemente alle norme vigenti;
- garantire che i dati raccolti non vengano utilizzati o elaborati per fini diversi senza l'espresso consenso della persona alla quale si riferiscono;
- offrire un adeguato livello di sicurezza dei sistemi preposti all'erogazione del servizio FEA, che permetta la connessione univoca tra documento firmato e Firmatario;
- assicurare l'integrità dei documenti firmati mediante il servizio FEA (il documento elettronico non può subire modifiche dopo la firma);
- mettere a disposizione strumenti tecnologici in grado di garantire dal punto di vista tecnico il controllo esclusivo da parte del Firmatario sulle proprie chiavi di firma.

10.1.2. Realizzatore

Il soggetto realizzatore è tenuto a garantire che:

- la soluzione di firma sviluppata sia conforme alle specifiche tecniche di cui all'art. 56 del DPCM 22 febbraio 2013;
- la soluzione tecnologica consenta la connessione univoca della firma del sottoscrittore

10.1.3. Firmatario

Il Firmatario del certificato è tenuto a:

- sottoscrivere la documentazione contrattuale predisposta dall'Erogatore del servizio FEA;
- fornire informazioni corrette e veritiere sulla propria identità;
- leggere attentamente il materiale messo a disposizione dall'Erogatore;
- seguire le istruzioni fornitegli da quest'ultimo nell'avanzare la richiesta del certificato FEA

10.1.4. Operatore di registrazione

L'Operatore della registrazione è tenuto a

- identificare in modo accurato il firmatario, verificando lo stato di validità dei documenti di identità di quest'ultimo;
- generare le evidenze del processo di identificazione così come descritto in questo Manuale Operativo;
- mettere a disposizione del Firmatario le informazioni necessarie relative alle condizioni del servizio.

11. GARANZIE E LIMITAZIONI

L'Erogatore non ha ulteriori obblighi e non garantisce nulla più di quanto espressamente previsto dalla normativa vigente in materia ovvero indicato nel presente Manuale e nelle Condizioni Generali relative al servizio FEA.

12. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

L'Erogatore è responsabile verso i Firmatari, per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento delle attività previste dal Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 (Regolamento eIDAS), dalla normativa italiana di settore, ove applicabile, (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'Amministrazione Digitale e s.m.i., D.P.C.M. 22 febbraio 2013 e s.m.i., e ulteriori disposizioni normative e regolamentari pertinenti per materia), dal D.Lgs. n. 196/2003 nonché di quelle previste dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Salva l'applicazione della normativa su richiamata, le uniche ipotesi di responsabilità in capo all'Erogatore sono circoscritte, esclusivamente, a quelle dettate dal presente Manuale Operativo e dal Contratto di fornitura relativo al servizio FEA.

In nessun altro caso, per nessun titolo e/o ragione, l'Erogatore potrà essere ritenuto responsabile nei confronti del Firmatario, ovvero verso altri soggetti, direttamente o indirettamente connessi a questi ultimi, per danni diretti o indiretti, perdite di dati,

violazione di diritti di terzi, ritardi, malfunzionamenti, interruzioni, totali o parziali, che si dovessero verificare a fronte dell'erogazione del servizio o derivanti da:

- cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, esplosioni, scioperi, sommosse, ecc.);
- manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature effettuati da parte di terzi non autorizzati dall'Erogatore.

L'Erogatore sarà responsabile unicamente per quei danni causati con dolo o negligenza nei confronti di qualsiasi persona fisica o giuridica in seguito al mancato adempimento degli obblighi normativi applicabili.

È consentita all'Erogatore la prova dell'assenza della presunzione di responsabilità a suo carico se dimostra che il danno si è verificato senza suo dolo o negligenza.

13. FORZA MAGGIORE

L'Erogatore non potrà essere ritenuto responsabile della mancata esecuzione delle obbligazioni assunte in forza delle disposizioni di cui al presente Manuale qualora tale mancata esecuzione sia dovuta a cause ad esso non imputabili, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - caso fortuito, disfunzioni di ordine tecnico assolutamente imprevedibili e poste al di fuori di ogni controllo, interventi dell'autorità

cause di forza maggiore, calamità naturali, scioperi anche aziendali - ivi compresi quelli presso soggetti di cui le parti si avvalgono nell'esecuzione delle attività connesse al servizio qui descritto - ed altre cause imputabili a terzi.

14. CONDIZIONI LEGALI APPLICABILI AL SERVIZIO

14.1. VALIDITA' DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Con riferimento alla validità e, più in particolare, al valore probatorio della firma elettronica avanzata l'art. 21 del CAD stabilisce che il documento informatico, cui è apposta una firma elettronica, è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità. Caratteristiche che oggi sono finalmente definite dalle regole tecniche di cui al D.P.C.M. 22 febbraio 2013.

Al comma 2 del citato articolo, inoltre, si afferma il principio secondo cui il documento informatico, sottoscritto con firma digitale o con un altro tipo di firma elettronica qualificata o avanzata, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 c.c., con ciò confermando la presunzione della riconducibilità dell'utilizzo del dispositivo di firma alla figura del firmatario (in questo caso la possibilità di fornire prova contraria viene limitata al solo firmatario).

La novità introdotta dal dall'art. 20 co. 1 bis del CAD risiede nel richiamo al valore probatorio, il quale integra e chiarisce il valore giuridico che può essere assunto dal documento informatico, liberamente valutabile in giudizio, anche se non sottoscritto.

In tal modo, quindi, si introduce un principio di carattere generale di libera valutabilità in giudizio del documento informatico come documento scritto in base a specifiche caratteristiche di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità.

14.1.1. Procedure consigliate in caso di controversie

In caso di controversie riguardanti un contratto stipulato per via elettronica, DocuSign garantisce la raccolta e la conservazione di molti elementi che possono risultare determinanti in caso di controversia per impedire eventuali disconoscimenti di una firma.

Di seguito l'elenco completo degli elementi disponibili a tale scopo:

- Itinerario di controllo con contrassegno di ora/data di tutte le azioni svolte dal firmatario.
- Crittografia protetta che consente di leggere e firmare i documenti solo agli utenti designati.
- Firme univoche create da ciascun utente, accessibili solo dagli utenti corrispondenti (team specifico che gestisce la FEA in Idealservice) e memorizzate online in maniera protetta.
- Aree di firma richieste, che consentono ai firmatari di apporre le iniziali e la firma su parti specifiche del documento.

14.2. LIMITI ALL'USO DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Nell'ambito dell'utilizzo delle soluzioni di firma elettronica avanzata l'Erogatore informa i firmatari dei limiti imposti dalla normativa applicabile circa l'utilizzo della FEA.

A tal proposito, l'art. 60 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013, rubricato "*Limiti d'uso della firma elettronica avanzata*" dispone che "*la firma elettronica avanzata realizzata in conformità con le disposizioni delle presenti regole tecniche, è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore e il soggetto di cui all'art. 55, comma 2, lettera a)*".

La firma elettronica avanzata, dunque è utilizzabile (ossia acquista validità nei rapporti giuridici) limitatamente (cioè "solo") nei rapporti giuridici intercorrenti tra il sottoscrittore e il soggetto di cui alla lettera a) dell'art. 55 sopra citato, ovvero l'Erogatore. Sintetizzando, la FEA è valida solo in un rapporto bilaterale tra sottoscrittore e Erogatore (in cui l'erogatore deve "necessariamente" acquisire la qualifica di controparte contrattuale).

14.3. COPERTURA ASSICURATIVA

L'Erogatore, 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.

14.4. REVOCA E CESSAZIONE 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. 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.

15. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FEA

15.1. 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