

**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, Pesian 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 DocuSing International (EMEA) Limited, 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 da 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 soddisfano il requisito della forma scritta e hanno 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), mediante accettazione delle stesse dichiara di aderire e aderisce al servizio FEA i cui termini e condizioni sono di seguito dettagliatamente disciplinate.

Il servizio di Firma Elettronica Avanzata è dettagliatamente descritto nel “Manuale Operativo” consultabile sul sito <https://idealservice.it> – Area download.

Art. 3 – Identificazione

L’Erogatore, per mezzo dei suoi Operatori di Registrazione, verifica con certezza l’identità di ogni Firmatario mediante documento di identità. Tale processo di identificazione può avvenire in presenza oppure, in conference call.

In entrambi i casi, l’operatore verifica l’identità del soggetto firmatario mediante esibizione del documento di riconoscimento (di cui viene acquisita copia), raccoglie i recapiti necessari (telefono e e-mail) per l’attivazione del servizio di firma elettronica e acquisisce le presenti condizioni generali di servizio sottoscritte dal firmatario.

Art. 4 - Attivazione e utilizzo del servizio

Terminata la fase di identificazione è possibile attivare una procedura di firma.

Di seguito sintetica descrizione del processo di firma

1. L’Operatore di Registrazione genera una richiesta di firma sul portale DocuSign,
2. Il sistema procede ad un invio automatico di una richiesta di firma al Firmatario, tramite invio di e-mail con link all’indirizzo mail fornito dal Firmatario in fase di identificazione;
3. A tal fine il *link* condurrà ad una pagina web, all’interno della quale Il Firmatario, accettate nuovamente le condizioni generali del servizio “CGS” e presa visione dell’informativa privacy presenti sulla piattaforma (e disponibili nella versione sempre aggiornata sul sito www.idealservice.it) dichiara di aderire e aderisce al servizio FEA
4. Una volta accettato, il Richiedente può procedere con la firma del documento cliccando sul campo *Firma*
5. 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 al momento della stipula del contratto di lavoro.

Il telefono mobile si può considerare 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 le CGS inviate a ogni successiva transazione di firma.

Art. 5 – Revoca del servizio

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 e l'Utente stesso.

Art. 7 – Conservazione

Idealservice provvederà alla conservazione della documentazione nei termini di legge.

Il documento di accettazione delle CGS del servizio FEA firmato, insieme al documento di identità sono conservati per 20 anni dal soggetto Erogatore. Copia delle CGS sottoscritte nonché le informazioni di cui all'art. 57 lettera b) del dpcm 22 febbraio 2013 possono essere richieste dal Firmatario inviando apposita richiesta all'indirizzo ufficiopaghe@idealservice.it.

Art. 8 – Responsabilità

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.

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.

Art. 9 - 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 Manuale Operativo per un ammontare non inferiore a quello previsto dalla normativa sopra citata.

Art. 10 - Servizio di assistenza

Per ogni ulteriore informazione, è, comunque, possibile contattare Idealservice al seguente indirizzo: ufficiopaghe@idealservice.it

Art. 11 - 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.

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

La FEA fornita da Docusign è caratterizzata da elevati standard di sicurezza nel processo di formazione, sottoscrizione e successiva archiviazione dei documenti sottoscritti. In particolare, anche ai sensi e per gli effetti D.P.C.M. 22 febbraio 2013 art. 56, essa garantisce:

- l'identificazione dell'UTENTE e, quindi, la riconducibilità del documento informatico alla sua volontà;

- la connessione univoca della sottoscrizione, nonché della sottoscrizione al documento sottoscritto;
- il controllo esclusivo dell'UTENTE sulla sottoscrizione;
- la possibilità di verificare, anche a distanza di tempo, che il documento informatico non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati,
- la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto.

DocuSign implementa un modello di firma elettronica avanzata (remota) nei seguenti modi

Identificazione univoca del firmatario

L'identificazione del firmatario è gestita dagli operatori di registrazione designati dall'erogatore della soluzione di firma. Questi raccolgono il documento di identità del firmatario unitamente a numero di utenza mobile e indirizzo mail in occasione della contrattualizzazione del rapporto di lavoro. Il firmatario, così identificato, è poi messo in condizione di attivare il servizio FEA con l'accettazione delle presenti CGS.

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 ad ogni attivazione del processo di firma. I firmatari vengono identificati in modo univoco tramite codice OTP inviato all'utenza mobile dichiarata in fase di precedente processo di identificazione.

Connessione univoca della firma al documento sottoscritto

Ogni documento firmato si accompagna con un certificato rilasciato da DocuSign che indica le circostanze che hanno portato all'identificazione del firmatario che sottoscrive il documento. Nel caso del processo di firma in uso in Idealservice Soc. Coop. la connessione univoca è data dall'otp inviato a un numero di utenza mobile censito come riferito al firmatario.

Non modifica del documento firmato

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.

Data Ultimo Aggiornamento: 09/2025