

**CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO DI TEAMSISTEM**  
**PER L'EROGAZIONE DELLA SOLUZIONE DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA**

**1 PREMESSE GENERALI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

- 1.1 TeamSystem S.p.A., con sede legale in Pesaro (PU), via Sandro Pertini 88, iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Pesaro-Urbino, codice fiscale e partita IVA 01035310414 (“**TeamSystem**”), offre ai propri clienti (i “**Clienti**” e, al singolare, il “**Cliente**”) la possibilità - alternativa e facoltativa - di firmare elettronicamente tramite firma elettronica avanzata (“**FEA**”) i documenti informatici trattati nell’ambito dei rapporti precontrattuali e contrattuali tra TeamSystem e i Clienti. In particolare, mediante l’utilizzo della FEA è possibile sottoscrivere i documenti che TeamSystem farebbe altrimenti sottoscrivere al Cliente analogicamente/su carta, ove i medesimi documenti siano stati digitalizzati ed inseriti nel flusso di lavoro gestito con FEA. In ogni caso, TeamSystem si riserva il diritto di individuare, di volta in volta, e di aggiornare la documentazione che potrà essere sottoscritta dal Cliente tramite FEA.
- In particolare, la soluzione di FEA che TeamSystem eroga in favore del Cliente è una soluzione di “FEA Remota”, ossia una soluzione di FEA basata sull’inserimento di una “*one time password*” (“**OTP**”), una password numerica avente durata temporale limitata, ricevuta via SMS dal sottoscrittore medesimo ( il “**Servizio di FEA**”).
- 1.2 L’adesione al Servizio di FEA, regolato dalle presenti condizioni generali di servizio (le “**Condizioni Generali di Servizio**”), è gratuita. L’adesione al Servizio di FEA, mediante accettazione delle presenti Condizioni Generali di Servizio, comporta l’applicazione e la possibilità di utilizzo da parte del Cliente e di TeamSystem della FEA Remota.
- 1.3 Mediante l’accettazione delle presenti Condizioni Generali di Servizio, il Cliente dichiara di essere consapevole che l’apposizione di una sottoscrizione ad un documento attraverso l’uso del Servizio di FEA soddisfa il requisito della forma scritta ed ha la stessa validità legale, nonché i medesimi effetti probatori, del documento cartaceo sottoscritto con firma autografa, conformemente alla vigente normativa in materia.
- 1.4 Il Cliente, per poter fruire del Servizio di FEA, è tenuto ad accettare espressamente le presenti Condizioni Generali di Servizio.
- 1.5 Il Cliente, salva diversa indicazione dello stesso, riceverà attraverso posta elettronica, all’indirizzo dal medesimo fornito, copia della documentazione sottoscritta e fornita ai fini dell’adesione al Servizio di FEA. Se richiesto, il Cliente potrà ricevere copia cartacea di tale documentazione.

**2 SOGGETTO EROGATORE E REALIZZATORE DEL SERVIZIO DI FEA E RIFERIMENTI NORMATIVI**

- 2.1 TeamSystem eroga il Servizio di FEA avvalendosi della soluzione di FEA realizzata dalla società AliasLab S.p.A., con sede legale in Milano, via Emilio Cornalia 11, iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Milano - Monza - Brianza - Lodi, codice fiscale e partita IVA 13152000157.
- 2.2 Il Servizio di FEA viene erogato in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs n. 82/2005 e ss.mm.ii. (il “**Codice dell’Amministrazione Digitale**”), nonché a quanto previsto dalle Regole Tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali di cui al D.C.P.M. 22 febbraio 2013 (le “**Regole Tecniche**”) e, in ogni caso, della specifica normativa di settore, anche in materia di tutela e protezione dei dati personali.

**3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI FEA**

- 3.1 Il Servizio di FEA offerto da TeamSystem al Cliente si basa sulla raccolta e sulla conservazione dei documenti digitali firmati elettronicamente dal Cliente.
- 3.2 La soluzione di FEA Remota permette al Cliente, dopo aver preso visione della documentazione da sottoscrivere sulla piattaforma TeamSystem, di esprimere la propria volontà di sottoscrizione attraverso un processo di “Point and Click” e una successiva transazione di conferma (“**SecureCall Token**”). Tale operazione è effettuata tramite (i) la ricezione da parte del Cliente di un OTP tramite SMS al numero di cellulare che il Cliente ha dichiarato essere sotto il suo controllo esclusivo e (ii) il conseguente inserimento dell’OTP ricevuto sulla piattaforma TeamSystem, dove il Cliente sta visualizzando il documento da firmare. Successivamente è possibile verificare univocamente l’identità del Cliente stesso, così da ricondurre a quest’ultimo la sottoscrizione e, quindi, la manifestazione di volontà espressa mediante l’apposizione della stessa. L’univocità della connessione della firma al Cliente viene garantita (i) dalla sottoscrizione effettuata previo riconoscimento del Cliente nonché (ii) dall’utilizzo da parte di quest’ultimo di un numero di cellulare riferito ad una SIM card di cui dichiara di avere, in quel momento e per tutto l’arco temporale del processo di sottoscrizione, piena ed esclusiva disponibilità. Le informazioni raccolte dal sistema durante la transazione telefonica sono inserite all’interno di ogni firma e collegano in maniera univoca quella firma al Cliente. Il sistema certifica che il numero dichiarato come proprio dal Cliente abbia ricevuto un OTP tramite SMS al numero di cellulare indicato e che il Cliente

abbia inserito l'OTP sulla piattaforma TeamSystem dove sono visualizzati i documenti da sottoscrivere. La FEA Remota garantisce sempre che la firma apposta valga solo per la specifica clausola sottoscritta e che, una volta terminato il processo di sottoscrizione, tutte le firme apposte tramite FEA Remota siano immediatamente protette tramite crittografia.

- 3.3 I dati raccolti nell'ambito di FEA Remota, che identificano la volontà di sottoscrizione del Cliente, espressa tramite "Point and Click" e relativa OTP - univocamente riconducibili solo al Cliente e connessi in modo univoco al documento informatico sottoscritto -, sono immediatamente cifrati mediante crittografia utilizzando la c.d. "chiave asimmetrica" e incorporati nel documento sottoscritto, il quale viene successivamente sigillato e reso immutabile. Al termine della sottoscrizione tramite FEA Remota, infatti, il documento informatico viene automaticamente sigillato tramite apposizione di una firma digitale rilasciata da una Certification Authority riconosciuta (TI Trust Technologies S.r.l.). L'apposizione del certificato di firma digitale assicura l'immutabilità del documento sottoscritto dal Cliente con FEA Remota e permette in ogni momento di verificare se vi siano state alterazioni o modifiche al documento originariamente sottoscritto. Infine, il documento viene inviato in conservazione presso TeamSystem, al fine di garantirne l'efficacia e la validità nel tempo secondo gli standard previsti dalla vigente normativa.
- 3.4 All'atto della presentazione del documento per la sottoscrizione, il Cliente può visualizzare il contenuto in tutte le sue parti, con apposite funzioni di posizionamento. I documenti informatici firmati sono trasmessi al Cliente a mezzo e-mail - se fornita dal Cliente stesso all'atto di adesione al Servizio di FEA - ovvero consegnati in formato cartaceo.
- 3.5 I documenti prodotti dal sistema di FEA utilizzano esclusivamente formati atti a garantire l'assenza, nell'oggetto della sottoscrizione, di qualunque elemento idoneo a modificare gli atti, i fatti e i dati in essi rappresentati (quale a titolo esemplificativo il formato standard ISO PDF/A che non contiene script, macro, campi da riempire od altri elementi che, dopo la generazione, potrebbero alterarne il contenuto).
- 3.6 Il Servizio di FEA, in conformità a quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, garantisce pertanto: (i) l'identificazione del Cliente quale firmatario del documento; (ii) la connessione univoca della firma al Cliente; (iii) il controllo esclusivo del Cliente del sistema di generazione della firma; (iv) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma; (v) la possibilità per il Cliente di ottenere evidenza di quanto sottoscritto; (vi) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati; (vii) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto. Nei casi previsti dalla legge, su richiesta o autorizzazione delle Autorità competenti, verrà dato luogo alla decrittazione dei dati contenuti nei documenti sottoscritti con FEA, secondo specifica procedura. Come sopra descritto, i dati della firma, integrati con informazioni aggiuntive, vengono inseriti nel documento in una struttura, detta "blob di firma", che li unisce indissolubilmente all'impronta informatica del documento sottoscritto. Questa struttura è protetta con opportuna tecnica crittografica, al fine di preservare la firma da ogni possibilità di estrazione o duplicazione. L'unica chiave crittografica in grado di estrarre le informazioni è in esclusivo possesso di un terzo fiduciario appositamente designato da TeamSystem, dotato di idonee garanzie di indipendenza e sicurezza nella conservazione della medesima chiave e potrà essere usata in sede di perizia, espressamente nei soli casi in cui si renda indispensabile per l'insorgenza di un contenzioso sull'autenticità della firma e a seguito di richiesta dell'autorità giudiziaria, per attestare l'autenticità del documento e della sottoscrizione. Inoltre, come chiarito sopra, il sistema appone a sigillatura dell'intero documento una firma digitale in formato standard PADES. A differenza del "blob di firma", queste firme tecniche sono visibili e verificabili con gli strumenti informatici standard per la presentazione e lettura dei documenti (es. PDF Reader).
- 3.7 Il trasferimento dei dati e la loro memorizzazione nel "blob di firma" sono protetti con le seguenti tecnologie crittografiche:
- (i) crittografia simmetrica standard AES con chiave a 256 bit segreta per la protezione dei dati;
  - (ii) RSA 2048 bit con chiave privata detenuta da una terza parte per la cifratura della chiave AES;
  - (iii) firma tecnica del documento PDF con firma PADES.

#### **4 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI FEA**

- 4.1 L'attivazione del Servizio di FEA è subordinata (i) alla previa identificazione del Cliente effettuata, conformemente alla vigente normativa, da parte di un operatore di TeamSystem mediante l'acquisizione di copia di un suo documento di riconoscimento in corso di validità e di ogni ulteriore documento ritenuto utile a tal fine nonché, in caso di identificazione in modalità remota, mediante videochiamata effettuata con operatore TeamSystem o video-selfie registrato e trasmesso dal Cliente; (ii) all'accettazione da parte del Cliente mediante sottoscrizione dell'apposito modulo di adesione al Servizio di FEA, tramite firma elettronica o autografa, delle presenti Condizioni Generali di Servizio; (iii) alla presa visione dell'informativa di TeamSystem in materia di trattamento dei dati personali connessi all'erogazione del Servizio di FEA.
- 4.2 Il modulo di adesione al Servizio di FEA nonché la copia del documento di riconoscimento acquisito in

sede di identificazione e di ogni altro dato necessario all'identificazione del Cliente vengono archiviati e conservati per 20 (venti) anni, garantendone la disponibilità, integrità, leggibilità ed autenticità, permettendo al Cliente di verificare in qualsiasi momento la volontà espressa al momento della firma.

## **5 DIRITTI E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

- 5.1 L'adesione al Servizio di FEA è del tutto libera e facoltativa. In caso di mancata adesione al Servizio di FEA il Cliente non potrà avere accesso alle modalità di sottoscrizione con FEA.
- 5.2 Anche successivamente all'adesione al Servizio di FEA, il Cliente può scegliere se apporre la propria firma attraverso l'uso della FEA o in modalità autografa. Rimane comunque inteso che l'eventuale scelta dovrà necessariamente riguardare l'intero documento sottoposto alla firma del Cliente.
- 5.3 Il Cliente potrà in ogni momento revocare la propria adesione al Servizio di FEA, senza che sia applicata alcuna penale o spesa, compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo presente al seguente link <https://tc.teamssystem.com/ModuloRevocaFEA.pdf> e denominato "Modulo di richiesta di revoca del servizio di FEA".
- 5.4 Il Cliente, anche ai fini del Servizio di FEA, dichiara e garantisce la veridicità del documento d'identità e di tutti i dati personali comunicati in occasione della identificazione e adesione (ivi compresi l'indirizzo di posta elettronica e il numero di cellulare, dichiarato come nella sua esclusiva disponibilità nell'ambito e per tutto l'arco temporale del processo di sottoscrizione tramite FEA Remota), assumendo a proprio carico ogni responsabilità in ipotesi di falsità o erroneità dei documenti e dati forniti e delle dichiarazioni e garanzie rese, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente a TeamSystem ogni variazione egli stessi.

## **6 DURATA DAL SERVIZIO DI FEA E FACOLTÀ DI RECESSO DI TEAMSYSTEM**

- 6.1 Nel caso di attivazione del Servizio di FEA secondo le modalità sopra descritte, questo si intenderà valido ed efficace a tempo indeterminato.
- 6.2 Fatto salvo il diritto del Cliente di cui al paragrafo 5.3 che precede, TeamSystem potrà in ogni momento comunicare al Cliente la propria volontà di non erogare, nei termini e con le modalità di cui alle presenti Condizioni Generali di Servizio, il Servizio di FEA in favore del Cliente medesimo, esercitando in tale modo il proprio recesso. Tale comunicazione dovrà essere effettuata da parte di TeamSystem in forma scritta, anche a mezzo e-mail ordinaria, con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso dalla data di efficacia del recesso da parte di TeamSystem.

## **7 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- 7.1 TeamSystem e il Cliente riconoscono e si danno reciprocamente atto che la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali di Servizio e l'utilizzo del Servizio di FEA da parte del Cliente comporteranno la raccolta e il trattamento di dati personali del Cliente (nonché di parti ad essi correlate, quali a titolo esemplificativo procuratori, legali rappresentanti) da parte di TeamSystem per le finalità necessarie all'esecuzione di quanto previsto nelle medesime Condizioni Generali di Servizio e in conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali e alle altre eventuali previsioni di legge applicabili. TeamSystem, in qualità di titolare del trattamento dei dati del Cliente, si impegna a trattare tali dati secondo quanto riportato nell'informativa di TeamSystem allegata alle presenti Condizioni Generali di Servizio. .

## **8 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI TEAMSYSTEM**

- 8.1 Ferma ogni diversa e più specifica previsione, TeamSystem sarà responsabile nei confronti del Cliente solamente per i danni diretti, derivanti dall'inadempimento di TeamSystem dovuto a dolo o colpa grave di TeamSystem.
- 8.2 TeamSystem non sarà responsabile per la mancata o non corretta esecuzione degli obblighi sulla stessa incombenti in tutti i casi in cui il mancato o non corretto adempimento sia dovuto a cause non imputabili alla medesima TeamSystem (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: caso fortuito, forza maggiore, calamità naturali, eventi bellici, interventi dell'autorità).
- 8.3 TeamSystem, inoltre, non assume alcuna responsabilità: (i) per la mancata o non corretta esecuzione degli obblighi del Cliente; (ii) per ogni abuso relativo alla veridicità dei documenti di riconoscimento, dei dati personali e delle informazioni relative al numero di cellulare e all'indirizzo di posta elettronica comunicati dal Cliente in occasione della adesione al servizio, anche in relazione ai soggetti delegati ad operare nell'ambito del rapporto tra TeamSystem e il Cliente, nonché di ogni altra variazione dovesse intervenire successivamente ove non opportunamente e tempestivamente comunicata; (iii) per il regolare funzionamento di linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali; (iv) in ipotesi di utilizzo improprio, non autorizzato o eccedente le limitazioni d'uso del Servizio di FEA, derivante dall'inosservanza di previsioni di legge o delle presenti Condizioni Generali di Servizio.

## **9 MODIFICHE**

- 9.1 TeamSystem avrà diritto di modificare unilateralmente, con comunicazione trasmessa al Cliente anche tramite e-mail, con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso, le presenti Condizioni Generali di Servizio, nel rispetto della normativa vigente. In tal caso, qualora il Cliente (i) non manifesti la sua volontà di recedere entro 30 (trenta) giorni di calendario dalla ricezione della comunicazione di TeamSystem mediante invio di apposita comunicazione tramite raccomandata a.r. o P.E.C. o (ii) utilizzi il Servizio di FEA successivamente alla ricezione di detta comunicazione, la modifica unilaterale effettuata da TeamSystem si intenderà accettata.
- 9.2 La modulistica fornita potrà in ogni tempo venir modificata, anche in ragione di eventuali modifiche normative. il Cliente è, pertanto, tenuto a consultare periodicamente l'indirizzo web <https://www.teamsystem.com/terms-conditions/fea>.

## **10 COPERTURA ASSICURATIVA**

- 10.1 TeamSystem, in qualità di soggetto che eroga la soluzione di FEA oggetto delle presenti Condizioni Generali di Servizio, è responsabile verso il Cliente per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento di tale attività, conformemente alla vigente normativa e salvi comunque i limiti di responsabilità di cui al precedente articolo 8.
- 10.2 Nell'interesse del Cliente ed in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 57, comma 2, delle Regole Tecniche, TeamSystem ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile da danno a terzi eventualmente derivante dalla fornitura del Servizio di FEA rilasciata da AIG Europe Limited per un massimale di Euro 1.500.000,00 (per maggiori dettagli si rinvia all'indirizzo web <https://www.teamsystem.com/terms-conditions/fea>).

## **11 DISPOSIZIONI FINALI**

- 11.1 Le presenti Condizioni Generali di Servizio sono soggette alla legge italiana.
- 11.2 Per quanto qui non espressamente previsto, si applicano le norme di legge e regolamentari vigenti.
- 11.3 Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in merito alla validità, interpretazione, efficacia, esecuzione o scioglimento delle presenti Condizioni Generali di Servizio sarà esclusivamente competente il Foro di Milano, con esclusione di ogni altro foro competente.