

## Condizioni di utilizzo di SwissSign per la firma elettronica qualificata e la firma elettronica semplice

### 1. Campo di applicazione

Le presenti disposizioni di utilizzo si applicano nei rapporti tra l'utente finale e SwissSign AG, Sägereistrasse 25, 8152 Glattbrugg (di seguito: «SwissSign») in relazione all'utilizzo di un Signing Service di SwissSign e dei relativi servizi di certificazione per la firma elettronica (di seguito: «Signing Service»).

Le condizioni di utilizzo sono mostrate all'utente finale al momento dell'ordinazione elettronica del Signing Service. L'utente finale deve accettare espressamente le condizioni di utilizzo. Le condizioni di utilizzo, che costituiscono parte integrante del contratto, sono inoltre pubblicate sul sito Internet <https://www.swissid.ch/it/sign/tnc>.

### 2. Servizio

SwissSign offre all'utente finale la possibilità di firmare i documenti con una firma elettronica. Sono offerte la firma elettronica qualificata e, per i clienti commerciali con un relativo contratto, la firma elettronica semplice.

#### 2.1 Firma elettronica qualificata

I servizi offerti in relazione alle firme elettroniche qualificate conformemente all'articolo 2 lett. e della Legge federale sulla firma elettronica (FiELe, RS 943.03) sono forniti nel rispetto delle direttive per i certificati di volta in volta in vigore; tali direttive costituiscono parte integrante delle presenti disposizioni di utilizzo.

Le direttive attuali sono reperibili al seguente link:

<https://www.swissid.ch/it/sign/tnc>

SwissSign è un fornitore riconosciuto in Svizzera di servizi di certificazione con certificati qualificati ai sensi della FiELe. La conformità di SwissSign alla FiELe viene regolarmente verificata dall'organismo di riconoscimento accreditato.

SwissSign rilascia un certificato di firma che contiene informazioni su una persona identificata. Con il certificato possono essere apposte firme elettroniche qualificate sui documenti, ad es. in formato PDF. La firma può essere chiaramente attribuita alla persona identificata sulla base del certificato di firma e può essere convalidata anche da terzi. Non è consentito un utilizzo dei certificati di firma diverso da quello sopra descritto.

#### 2.1.1 Identificazione dei firmatari

Nell'ambito del processo d'identificazione SwissSign, rispettivamente l'ufficio di registrazione da essa incaricato (UR), verifica l'identità dell'utente finale.

Nel caso della firma elettronica qualificata, quando si presenta personalmente, l'identità dell'utente finale viene verificata mediante il passaporto o una carta d'identità riconosciuta in Svizzera, di cui viene altresì verificata l'autenticità e la validità.

Per il rilascio di certificati, gli utenti finali possono essere identificati con un processo equivalente alla presenza personale.

SwissSign o l'UR da essa incaricato depositano le informazioni raccolte nel processo d'identificazione conformemente alle disposizioni in vigore.

#### 2.1.2 Creazione della firma

Se tutte le condizioni sono adempiute, SwissSign rilascia un certificato personale per la creazione della firma e la relativa chiave crittografica privata sull'Hardware Security Module (HSM). Solo l'utente finale dispone dei dati di attivazione, con cui può utilizzare la chiave privata dopo l'autenticazione tramite un metodo di autenticazione associato all'identità. Se vengono inseriti i dati di attivazione, viene creata una firma elettronica qualificata.

#### 2.1.3 Convalida della validità della firma elettronica qualificata

La validità della firma elettronica può essere verificata dall'utente finale o da terzi.

La verifica è possibile ad es. sul sito Internet [www.validator.ch](http://www.validator.ch) o direttamente in Adobe Acrobat di Adobe Systems Inc.

### 2.2 Firma elettronica semplice

La firma elettronica semplice è basata su un certificato rilasciato a nome di una persona giuridica, solitamente SwissSign AG. Di conseguenza, per l'utilizzo di questa firma non è necessaria alcuna identificazione personale dell'utente finale.

La firma elettronica semplice può essere utilizzata a condizione che l'utente finale disponga dell'accesso all'indirizzo e-mail da lui impiegato per l'utilizzo del servizio SwissID Sign.

Inoltre, è necessario un relativo accordo contrattuale con SwissSign.

### 2.3 Disponibilità dei sistemi

SwissSign si impegna per garantire un esercizio il più possibile ininterrotto del Signing Service. SwissSign non si assume alcuna responsabilità per la disponibilità continua del Signing Service. Per l'esecuzione di misure di manutenzione e riparazione, nonché di misure volte a migliorare il servizio o a garantirne la sicurezza e l'integrità, SwissSign può limitare temporaneamente la disponibilità. Laddove possibile, i lavori di manutenzione o altre misure sono eseguiti al di fuori degli usuali orari di utilizzo.

## 3. Condizioni per l'utilizzo del servizio

L'utente finale conosce l'utilizzo ed è consapevole delle conseguenze legali connesse ai certificati di firma digitale ai sensi della FiELe. Egli ha accesso a un portale Internet o a un'applicazione commerciale che utilizza il Signing Service di SwissSign. Dispone inoltre di un account utente con il livello di sicurezza necessario per l'utilizzo del Signing Service. Per l'utilizzo delle firme elettroniche qualificate è inoltre necessario un mezzo di autenticazione sicuro per l'attivazione della firma, come ad es. uno smartphone con sistema operativo iOS 12.0 o più recente oppure Android 9.0 o più recente (inclusi Fingerprint scanner risp. riconoscimento facciale e Secure element). Ulteriori disposizioni che possono limitare l'utilizzo del Signing Service si trovano nelle condizioni relative alle applicazioni del cliente commerciale che utilizzano il Signing Service.

L'utente finale è in particolare consapevole del fatto che i servizi di SwissSign sono soggetti a determinate restrizioni all'esportazione. L'elenco aggiornato dei paesi soggetti alle restrizioni all'esportazione è consultabile all'indirizzo:

<https://swissid.ch/support/exportbeschaerungen>

SwissSign si riserva il diritto di richiedere all'utente finale ulteriori documenti in relazione al domicilio in presenza di relativi indizi.

In caso di dubbi a questo riguardo può rivolgersi a SwissSign.

#### 4. Obblighi di collaborazione

Durante il processo di registrazione, l'utente finale è tenuto a fornire informazioni veritiere e complete a SwissSign rispettivamente agli uffici di identificazione incaricati da SwissSign. Egli è tenuto a non consentire a terzi di accedere ai propri mezzi di autenticazione per l'account utente, in particolare allo smartphone registrato. L'annotazione della password personale non deve essere comunicata a nessun altro, deve essere conservata in maniera sicura e separata dal suo telefono cellulare, nonché protetta dall'accesso di terzi. I dati di accesso, come ad es. la password, devono essere scelti in modo tale da non poter essere indovinati da terzi. In particolare, i dati di accesso non devono contenere informazioni sull'utente finale, come ad es. nome, cognome o data di nascita.

L'utente finale garantisce che non siano create firme se sospetta che la password personale o altri dati di accesso che devono essere indicati nel processo di autenticazione per l'attivazione della firma siano stati rubati o se sospetta che un terzo ne sia venuto a conoscenza. L'utente finale è tenuto a informare immediatamente SwissSign in merito allo smarrimento dello smartphone. SwissSign o il servizio di registrazione incaricato da SwissSign devono essere immediatamente informati in merito alle modifiche del numero di cellulare o dei dati d'identità e, se del caso, deve essere avviata una nuova identificazione. L'utente finale deve provvedere affinché la registrazione presso il servizio di firma sia aggiornata con i dati d'identità modificati.

L'utente finale è tenuto a utilizzare tutte le possibilità attualmente esistenti per proteggere lo smartphone utilizzato da attacchi di virus e altri software dannosi (ad es. worm o cavalli di Troia), impiegando a tal fine software aggiornati provenienti da fonti affidabili.

In caso di divergenze nel certificato digitale, SwissSign risp. l'ufficio di registrazione deve essere immediatamente informata/o.

#### 5. Effetti giuridici

Il Signing Service di SwissSign può creare una firma elettronica qualificata ai sensi dell'art. 2 lett. e FiELe, nonché una firma elettronica semplice ai sensi dell'art. 2 lett. a FiELe e in conformità alle direttive applicabili.

Le direttive in vigore sono disponibili al seguente link:

<https://www.swissid.ch/repository>

Il tipo di firma necessario nel rispettivo negozio giuridico è disciplinato dalla legge e, a complemento, da ulteriori direttive o dall'applicazione del cliente commerciale che utilizza il Signing Service ed esula dalla sfera d'influenza di SwissSign.

Secondo il diritto svizzero, soltanto la firma elettronica qualificata ai sensi della FiELe collegata a una marca temporale qualificata, è equiparata alla firma autografa.

L'utente finale è consapevole che le firme elettroniche fornite con il Signing Service di SwissSign possono esplicare effetti differenti applicando il diritto di un paese diverso dalla Svizzera e che prescrizioni di forma esistenti potrebbero non essere adempiute.

#### 6. Durata di utilizzo

##### 6.1 Utilizzo per firme elettroniche qualificate

Il Signing Service può essere utilizzato dall'utente finale fintantoché il certificato rilasciato è valido. La durata della validità dei certificati è limitata alla durata indicata nel certificato. La durata di utilizzo del Signing Service può essere prolungata, mediante richiesta di un nuovo certificato da parte dell'utente finale, finché l'ultima identificazione non risale a più di 5 anni prima.

L'utente finale è il solo responsabile dell'esecuzione del rinnovo dell'identificazione al più tardi dopo 5 anni affinché possano essergli messi a disposizione certificati validi senza interruzioni.

L'utente finale s'impegna a non utilizzare più i certificati invalidati risp. scaduti.

##### 6.2 Utilizzo per firme elettroniche semplici

Il Signing Service può essere utilizzato dall'utente finale nei limiti del diritto di utilizzo a titolo oneroso e dell'accordo contrattuale (si veda la cifra 7).

#### 7. Diritto di utilizzo a titolo oneroso

Per l'utilizzo della soluzione SwissID Sign (<https://www.swissid.ch/it/sign>), il cliente finale acquisisce il diritto di utilizzare un numero massimo di firme (pacchetto), che può essere esercitato per un periodo di validità di 24 mesi dall'acquisto del relativo pacchetto. **Se il diritto di utilizzare le firme non viene interamente esercitato entro 24 mesi, esso decade senza alcun rimborso o sostituzione. I pacchetti non possono essere cumulati.**

I prezzi di volta in volta validi e il numero massimo di firme per pacchetto sono pubblicati sul sito Internet <https://www.swissid.ch/it/sign>.

#### 8. Trattamento dei dati degli utenti finali

##### 8.1 Dati raccolti

Nell'ambito della fornitura del servizio, SwissSign raccoglie, conserva e tratta solo i dati necessari per l'utilizzo del servizio di firma. Il trattamento di questi dati è disciplinato, oltre che dalle leggi svizzere applicabili (in particolare: Legge federale sulla protezione dei dati [LPD; RS 235.1]) e FiELe anche dalle relative direttive.

Per il rilascio del certificato digitale e per il mantenimento della tracciabilità, SwissSign registra e conserva, in particolare, i seguenti dati dell'utente:

- copia delle pagine rilevanti del documento d'identità da lei presentato (passaporto, carta d'identità), inclusi gli attributi ivi contenuti;
- riprese del volto dell'utente finale, se questi utilizza l'identificazione online;
- se presenti: altri documenti presentati dall'utente finale, comprese le informazioni ivi contenute

- mezzo di autenticazione utilizzato personalmente;
- file di log relativi a eventuali processi di firma;
- dati relativi alla revoca del certificato;
- altri dati forniti dall'utente finale nel processo d'identificazione, come ad es. l'indirizzo e-mail.

La gestione e la durata della conservazione di tali dati sono disciplinate dalle disposizioni di legge.

### 8.2 Certificato digitale per la firma elettronica qualificata

Sulla base dei dati da lei indicati e raccolti nel processo d'identificazione, SwissSign rilascia, su richiesta dell'applicazione partecipante e dopo che l'utente finale ha manifestato la propria volontà in tal senso, un certificato qualificato che contiene le seguenti informazioni su di lui:

- nome/i, cognome;
- codice del paese ISO 3166 a due cifre (nazionalità o domicilio);
- informazioni per garantire l'univocità del certificato digitale.

Al termine del processo di firma, il certificato digitale è contenuto nel file firmato elettronicamente. Chi è in possesso del file firmato elettronicamente può visionare in qualsiasi momento i dati sopra indicati riportati nel certificato digitale. In tal modo terzi possono verificare i dati relativi all'utente e anche vedere che i dati sono stati registrati presso SwissSign quale prestatore di servizi di certificazione svizzero e che il certificato e la firma sono stati rilasciati da SwissSign.

### 8.3 Firma elettronica semplice

Sulla base dei dati da lei messi a disposizione e raccolti nell'ambito del processo di registrazione dello SwissID, SwissSign emette una firma che contiene le seguenti informazioni:

- nome/i e cognome;
- indirizzo e-mail.

La firma digitale è riportata nel file firmato elettronicamente alla conclusione del processo di firma. Chi è in possesso del file firmato elettronicamente può vedere in qualsiasi momento i summenzionati dati della firma digitale.

### 8.4 Report di audit trail

Nel caso della firma elettronica semplice con SwissID Sign, SwissSign mette inoltre a disposizione un cosiddetto report di audit trail, se contrattualmente concordato.

Questo sarà messo a disposizione di tutte le persone coinvolte nel processo di firma come file pdf e potrà essere scaricato.

Questo report contiene i dati seguenti:

- indirizzo e-mail;
- indirizzo IP del dispositivo;
- informazioni del dispositivo (sistema operativo e versione del sistema operativo);
- tipo di dispositivo del telefono cellulare;
- elenco delle attività, incl momento;
- nome del documento firmato;

- hash del documento firmato;
- dati tecnici, non riferiti alla persona.

La gestione e la durata della conservazione di tali dati sono disciplinate dalle disposizioni di legge.

### 8.5 Archiviazione dei dati dopo la conclusione del processo di firma

Per la conservazione di diversi dati relativi al processo d'identificazione, al certificato digitale rilasciato per l'utente finale e al processo di firma, SwissSign si basa sulle disposizioni di legge. I dati sono conservati per 11 anni. Determinante per il termine di conservazione è il momento della nullità dei relativi certificati. In questo modo si garantisce che la tracciabilità della correttezza del documento firmato elettronicamente possa essere preservata negli anni dopo la sua creazione. SwissSign registra e conserva le informazioni relative ai dati emessi e ricevuti da SwissSign in modo che siano disponibili, in particolare per poter fornire le relative prove in caso di procedimenti giudiziari e per garantire la continuità del servizio.

SwissSign conserva in particolare i seguenti dati:

- file di log relativi al processo di firma;
- valore hash del documento firmato;
- dati relativi alla revoca del certificato;
- dati menzionati nel capitolo 8.1.

### 9. Adempimento degli obblighi da parte di SwissSign

SwissSign può ricorrere a terzi per l'adempimento dei propri obblighi; ciò si riferisce in particolare all'esecuzione del processo d'identificazione da parte di uffici di registrazione esterni e alla conservazione della documentazione d'identificazione. L'utente finale accetta che i dati e le informazioni a tal fine necessari siano trasmessi a terzi.

### 10. Responsabilità

SwissSign risponde nei confronti dell'utente finale per tutti i danni da essa causati, a meno che non dimostri di non avere nessuna colpa. È esclusa la responsabilità per negligenza lieve.

In caso di danni alle persone, SwissSign risponde per ogni genere di colpa.

SwissSign risponde per il comportamento dei propri ausiliari e dei terzi coinvolti (ad es. subappaltatori, fornitori) come se fosse il proprio.

In relazione alle firme elettroniche qualificate, la responsabilità è inoltre disciplinata dalle pertinenti disposizioni della FIEle. Entro i limiti di legge, è esclusa ogni ulteriore responsabilità, e in particolare nei seguenti casi.

È esclusa la responsabilità per il corretto funzionamento di sistemi di terzi, in particolare la responsabilità per l'hardware e il software utilizzati dall'utente finale o per le applicazioni del cliente commerciale utilizzate da Signing Service.

SwissSign non risponde per danni derivanti dal mancato rispetto o dal superamento di una restrizione di utilizzo da parte dell'utente.

SwissSign non risponde per la validità delle operazioni concluse con l'ausilio dei certificati.

Entro i limiti di legge, SwissSign non risponde per danni indiretti, danni conseguenti, perdita di dati, correttezza dei dati, danni a terzi, mancato fatturato e guadagno, nonché per danni patrimoniali di nessun genere.

SwissSign non risponde se, per forza maggiore, la fornitura della prestazione è temporaneamente interrotta, totalmente o parzialmente limitata o impossibile.

Per forza maggiore s'intendono, in particolare, eventi naturali di particolare intensità (valanghe, inondazioni, frane ecc.), eventi bellici, sommosse e restrizioni imprevedibili imposte dalle autorità (ad es. a causa di pandemie).

#### 11. Rilascio e dichiarazione di nullità dei certificati

L'utente finale può richiedere in qualsiasi momento la nullità di un certificato da lui utilizzato. Ciò può essere fatto, ad esempio, tramite richiesta online nell'account utente all'indirizzo [www.swissid.ch](http://www.swissid.ch), indicando la password di blocco o utilizzando il certificato di firma ancora valido.

SwissSign è autorizzata a rifiutare il rilascio di certificati senza indicarne i motivi.

SwissSign è autorizzata a invalidare certificati di propria iniziativa. Ciò vale in particolare se:

- sono stati ottenuti illecitamente o le indicazioni fornite al momento della presentazione della domanda non corrispondono ai fatti;
- non sussiste più alcuna garanzia che possano essere attribuiti esclusivamente al titolare del certificato (ad es. poiché gli algoritmi alla base del certificato di firma sono stati rotti);
- il rapporto contrattuale viene risolto;
- l'utente finale viola un obbligo di collaborazione ai sensi della cifra 4.

Se la dichiarazione di nullità è riconducibile a una circostanza imputabile all'utente finale, SwissSign ha diritto a un'indennità d'inconvenienza. Rimane espressamente riservata la rivendicazione di ulteriori danni.

#### 12. Modifiche contrattuali

SwissSign può adeguare o modificare in qualsiasi momento i prodotti/servizi e le presenti condizioni di utilizzo. Tali adeguamenti / modifiche saranno comunicati all'utente finale in maniera appropriata. Qualora l'utente finale non concordi con una modifica sostanziale e a lui sfavorevole, egli è autorizzato a disdire il contratto, per iscritto, entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica contrattuale. Se l'utente finale non si oppone alle modifiche entro il termine stabilito, queste si considerano accettate.

#### 13. Garanzia

Il cliente deve verificare i certificati e il materiale fornito da SwissSign dopo la loro ricezione e notificare immediatamente per iscritto eventuali difetti, indicazioni errate e/o incomplete, ancora prima del primo impiego. I difetti scoperti successivamente devono essere notificati immediatamente dopo la loro scoperta; in caso contrario, i diritti legati alla garanzia per i difetti si considerano perenti.

In caso di notifica dei difetti, SwissSign ha il diritto di scegliere tra una riparazione e una fornitura sostitutiva. Sono espressamente esclusi ulteriori diritti legati alla garanzia per i difetti. Certificati errati sono invalidati da SwissSign.

#### 14. Durata del contratto / Cessazione del contratto

Se non diversamente concordato per contratto, il contratto in relazione alla firma elettronica qualificata è stipulato a tempo indeterminato.

Il contratto può essere disdetto da entrambe le parti per la fine di un mese con un preavviso di 1 settimana.

Se i motivi della disdetta non sono imputabili al cliente stesso, SwissSign deve rimborsargli il corrispettivo pagato, pro rata temporis. I certificati interessati dalla cessazione del contratto sono invalidati da SwissSign.

Per quanto attiene alla firma elettronica semplice, la durata e la cessazione del contratto sono disciplinate nel relativo contratto.

#### 15. Diritto applicabile e foro

Tutti i rapporti giuridici in relazione alle presenti disposizioni di utilizzo sono soggetti esclusivamente al diritto svizzero, ad esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite dell'11 aprile 1980 sui contratti di compravendita internazionale di merci.

Foro esclusivo è Zurigo. Restano riservati i fori imperativi.

#### 16. Possibilità di contatto

Se ha domande in merito alla fornitura delle prestazioni di cui alle presenti disposizioni di utilizzo, può contattare SwissSign al seguente indirizzo <https://swissid.ch/kontakt>.

#### 17. Disposizioni finali

Il cliente non può compensare crediti di SwissSign con eventuali controcrediti.

Il cliente non può trasferire a terzi i diritti e gli obblighi derivanti dal presente contratto.

Tutti i diritti immateriali sul materiale consegnato da SwissSign (documentazione, dispositivi, software ecc.) rimangono di proprietà di SwissSign o dei terzi autorizzati. Il cliente riceve in uso una licenza non esclusiva, limitata nel tempo, nell'ambito dello scopo contrattuale.

La validità delle altre disposizioni non sarà compromessa qualora singole disposizioni delle presenti disposizioni di utilizzo dovessero rivelarsi nulle o illegali. In tal caso, la disposizione in questione dovrà essere sostituita da una disposizione valida, il più possibile equivalente sotto il profilo economico.

SwissSign AG  
Sägereistrasse 25  
8152 Glattbrugg  
Svizzera  
[www.swissid.ch](http://www.swissid.ch)

Novembre 2023