

## "Self & Channel Solutions" di INTESA

### Descrizione del Servizio



---

### Sommario

<b>1</b>	<b>Introduzione</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Accesso ai Servizi</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Caratteristiche del Servizio</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>La piattaforma Selftrust</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Le certificazioni INTESA</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Le funzionalità di Selftrust Firma</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Gestione anagrafica – Destinatari dei Servizi</b> .....	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Configurazioni</b> .....	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>Pre-requisiti Software e Accesso alla Rete</b> .....	<b>12</b>
<b>10</b>	<b>Corrispettivi</b> .....	<b>12</b>

## 1 Introduzione

Il presente documento riporta la descrizione del servizio Selftrust Firma, la soluzione INTESA che consente di apporre firme elettroniche qualificate con piena validità legale (la firma elettronica è infatti equiparata dalle Legge alla firma autografa) e di scambiare in rete i documenti in modo sicuro, attraverso una procedura informatica che consente di verificare la provenienza e l'integrità del documento.

## 2 Accesso ai Servizi

Il Portale web INTESA (in seguito anche "Portale"), le informazioni riguardanti l'utilizzo da parte del Cliente del servizio, le informazioni sulle credenziali ed il supporto, sono forniti ed elaborati online e potrebbero essere disponibili soltanto in italiano.

### ***Abilitazione ai Servizi INTESA***

INTESA potrà fornire i diritti di utilizzo all'utenza di amministrazione specificata dal Cliente per il proprio account ("Utente"). L'Utente utilizzerà il Servizio per eseguire le attività di amministrazione dell'account e abilitare gli eventuali utenti. L'eventuale attività di supporto per i Servizi INTESA e le relative comunicazioni sono fornite da INTESA. Le modalità di accesso sono:

- via e-mail: [assistenza.self@intesa.it](mailto:assistenza.self@intesa.it)
- via telefono: **335 10 31 920**

Orari dal **lunedì** al **venerdì**, festivi esclusi, dalle ore **9.00** alle **17.00**.

### ***Supporto Commerciale***

Per qualsiasi informazione di tipo commerciale sono a disposizione due metodi di contatto:

- via e-mail: [info@intesa.it](mailto:info@intesa.it)
- via telefono: **335 10 31 920**

Orari dal **lunedì** al **venerdì**, festivi esclusi, dalle ore **9.00** alle **17.00**.

#### **2.1.1.1 Utilizzo e Accesso ai Servizi**

I Servizi offerti da INTESA (in seguito "Servizi") possono essere ordinati dal Cliente mediante le procedure standard, come descritto nel Portale INTESA e nella presente documentazione. Alcuni servizi potrebbero includere licenze per utilizzare prerequisiti software sulle macchine del Cliente. Ove applicabile, la Descrizione del Servizio conterrà la descrizione ed i dettagli del software e gli usi consentiti da INTESA o da terze parti.

Il Cliente potrà accedere ed utilizzare ciascun servizio acquistato nelle modalità e nei termini definiti nell'Accordo e nel presente documento.

I Servizi sono Software as a Service (SaaS) messi a disposizione con una configurazione specifica per il Cliente nell'ambito della soluzione applicativa condivisa prescelta.

Il Cliente gestisce in autonomia la selezione di preferenze e limitate azioni di configurazione relative alle parti amministrative della soluzione.

#### **2.1.1.2 Livelli di Servizio**

Il Cliente potrà accedere al Servizio da qualsiasi luogo, attraverso una connessione di rete. Il Servizio Cloud è fornito 24 ore al giorno, 7 (sette) giorni su 7 (sette), fatte salve le eccezioni dovute a eventuali attività di manutenzione (ordinaria e/o straordinaria) che saranno preventivamente comunicate al Cliente. Il server potrà inoltre non essere raggiungibile/disponibile, per ragioni indipendenti dalla volontà di INTESA, a causa di forza maggiore quali ad esempio l'interruzione prolungata di erogazione Servizi da parte di fornitori esterni (esempio energia elettrica).

### 3 Caratteristiche del Servizio

Selftrust Firma consente di apporre firme elettroniche qualificate con piena validità legale (la firma elettronica è infatti equiparata dalle Legge alla firma autografa) e di scambiare in rete i documenti in modo sicuro, attraverso una procedura informatica che consente di verificare la provenienza e l'integrità del documento. Le firme possono essere apposte su ogni tipo di documento con formato:

- CADES (p7m);
- PAdES (PDF/Adobe)
- XAdES (XML).

Le firme vengono apposte utilizzando:

- un PIN
- una One Time Password (OTP) che il Titolare del certificato di firma riceverà direttamente sul suo telefonino via SMS.

Per sicurezza le credenziali di firma vengono protette infatti da un OTP, che viene consegnato ad ogni sessione di firma (firma singola o multipla nel caso di firma automatica massiva) e da un PIN che viene consegnato al Cliente all'atto dell'emissione del certificato.

**ATTENZIONE: il titolare è ritenuto il solo responsabile della conservazione del PIN e in caso di perdita dello stesso non sarà possibile utilizzare una procedura per "recuperarlo".** Per continuare a firmare i documenti sarà quindi

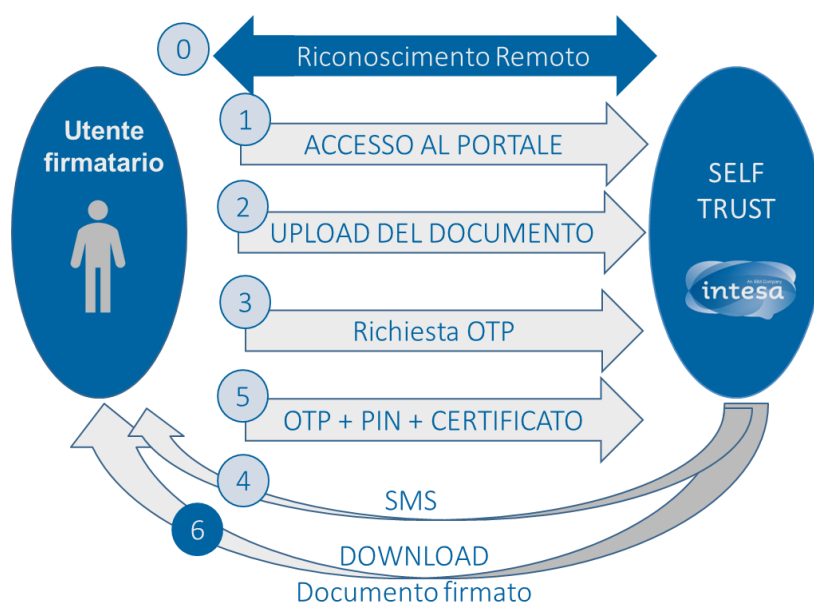
necessario richiedere l'emissione di un nuovo certificato, tramite l'acquisto dello stesso. **Il codice PIN, infatti, secondo la Normativa vigente, non può in alcun modo essere storicizzato dai sistemi Intesa.**

Le modalità di dettaglio per l'apposizione delle firme digitali sono specificate nel Manuale Utente del Portale Selftrust, reperibile nell'ambito del Portale stesso. Nell'immagine è riportata un'esemplificazione dello schema di funzionamento. Il Servizio

Selftrust Firma prevede l'upload da parte del Cliente e/o dei Destinatari dei Servizi dei documenti da firmare digitalmente e su cui apporre marca temporale attraverso il Portale denominato "Selftrust".

Il Cliente utilizza il **Portale Selftrust per le funzioni** di:

- upload dei documenti da firmare;
- firmare i documenti tramite una delle due funzionalità previste:
- La firma apposta sarà di due tipi:
  1. Firma automatica massiva: l'utente può selezionare fino a 10 documenti che può firmare singolarmente in un'unica sessione, sul Portale. *Attenzione* con la PC APP Selftrust: l'utente può selezionare fino a 100 documenti che può firmare



singolarmente in un'unica sessione (per tale funzionalità è necessario l'acquisto della PC APP Selftrust più avanti descritta);

2. Firma remota: l'utente visualizza il documento da firmare e, se sono previsti dei campi firma nel documento PDF, può parametrizzarli e procedere alla firma del documento in un'unica sessione;
- servizio OTP via SMS: ad ogni sessione di firma l'utente dovrà inserire una one time password (OTP) che riceverà via SMS al numero di cellulare registrato.
  - consultazione dell'elenco dei documenti firmati (funzione Archivio);
  - download dei documenti firmati sul Portale;
  - ottenere le statistiche delle attività effettuate dall'utente del servizio.

Il documento firmato dovrà essere scaricato in locale seguendo le indicazioni dell'applicativo. I documenti firmati rimarranno a disposizione sul Portale per massimo 30 giorni dalla data di firma e saranno poi cancellati.

**ATTENZIONE:** se l'utente firmatario non è stato riconosciuto da una Registration Authority Intesa, l'attivazione del servizio Selftrust Firma deve includere anche l'acquisto del "Riconoscimento Remoto".

È inoltre inclusa la funzionalità di inserimento da portale delle informazioni anagrafiche dell'Utente. L'Utente dovrà compilare i campi richiesti e caricare una copia di un documento di riconoscimento. Successivamente sarà contattato per procedere alla fase di riconoscimento.

### ***Selftrust Firma***

Pacchetti OPZIONALI:

- Selftrust Firma Integra: include ulteriori SMS da utilizzare nell'ambito del Gruppo/Azienda
- Riconoscimento remoto: eventualmente associabile a Selftrust "Attiva".

## 4 La piattaforma Selftrust

La piattaforma Selftrust è la soluzione ideale per le Aziende che hanno necessità di usufruire di uno strumento:


- sicuro
- pratico
- comodo
- rapido

per accedere con un click a tutti gli innovativi servizi digitali di Intesa: firma digitale, marca temporale, fattura elettronica, conservazione a norma, SPID.

Selftrust si pone il duplice obiettivo di garantire la massima semplicità di utilizzo da parte del Cliente e contemporaneamente di offrire una elevata sicurezza.

Per raggiungere questo duplice obiettivo, le soluzioni proposte sono esposte su reti Internet e sono protette da una connessione via SSL con mutua autenticazione.

La soluzione Selftrust è nativamente integrata con lo Store INTESA, e con altri importanti MarketPlace e viene attivata automaticamente in seguito all'acquisto.



Selftrust Firma	Selftrust Datacerta	Selftrust Fattura!	Selftrust FirmaPiù	Selftrust Ordine
Firma i documenti con Firma Remota Puntuale o Firma Automatica Massiva.	Apponi ai tuoi documenti la Marca Temporale.	Gestisci il ciclo attivo e passivo per la fattura PA e B2B.	Crea dei workflow di firma collaborativa per i tuoi documenti.	Crea ordini e gestisci il processo di ordinazione elettronica.

Selftrust può essere utilizzata tramite Portale (Web) e via web service. Alcuni servizi, inoltre, fra i quali la firma digitale (Selftrust firma), fattura elettronica (Selftrust fattura!) e la marca temporale (Selftrust datacerta) possono essere utilizzati anche tramite PC APP Selftrust (in locale).

In particolare:

- **Portale Selftrust**

Disponibilità di un portale web dove l'utente, dopo avere effettuato l'accesso al sistema, esegue l'upload/download delle fatture da inviare e ricevute, inserisce le fatture e note credito, e accede al proprio repository di fatture elettroniche: visualizza lo stato delle stesse, comprese notifiche e alert, visualizza le fatture in formato PDF, le fatture in conservazione a norma, etc.

- **PC App Selftrust**

L'utente evoluto può decidere di utilizzare alcuni servizi della piattaforma Selftrust in locale. Rispetto al portale prima citato, la PC App dispone infatti di funzionalità avanzate e viene installata dall'utente direttamente sul proprio PC (Windows o Mac).

- **Web Service**

Intesa mette a disposizione i web service, che consentono al cliente di integrare le funzionalità del servizio nei suoi sistemi. Essi possono essere richiamati da qualsiasi applicazione via HTTPs e richiedono una connessione ad Internet.

## 5 Le certificazioni INTESA

INTESA è Conservatore Accreditato presso AgID ai sensi dell'articolo 44 bis comma 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), come da Circolare AgID n. 65/2014. È stata quindi ufficialmente riconosciuta in possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e di sicurezza, per l'erogazione dei Servizi di conservazione elettronica e dematerializzazione.

INTESA è certificata ISO 27001:2005 per i seguenti scopi specifici: servizi di generazione/emissione di documenti elettronici, archiviazione digitale e conservazione elettronica a norma e produzione di soluzioni di firma elettronica, firma elettronica avanzata, firma elettronica qualificata, posta elettronica certificata.

INTESA è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 per "Sales, DeFirma, Development, Consultancy, Delivery, Services, Installation and Support of all activities culminating in the provisions of IT and Business Solutions". I servizi, progettati e realizzati, vengono erogati ed assistiti nel pieno rispetto dei processi di qualità di cui sopra.

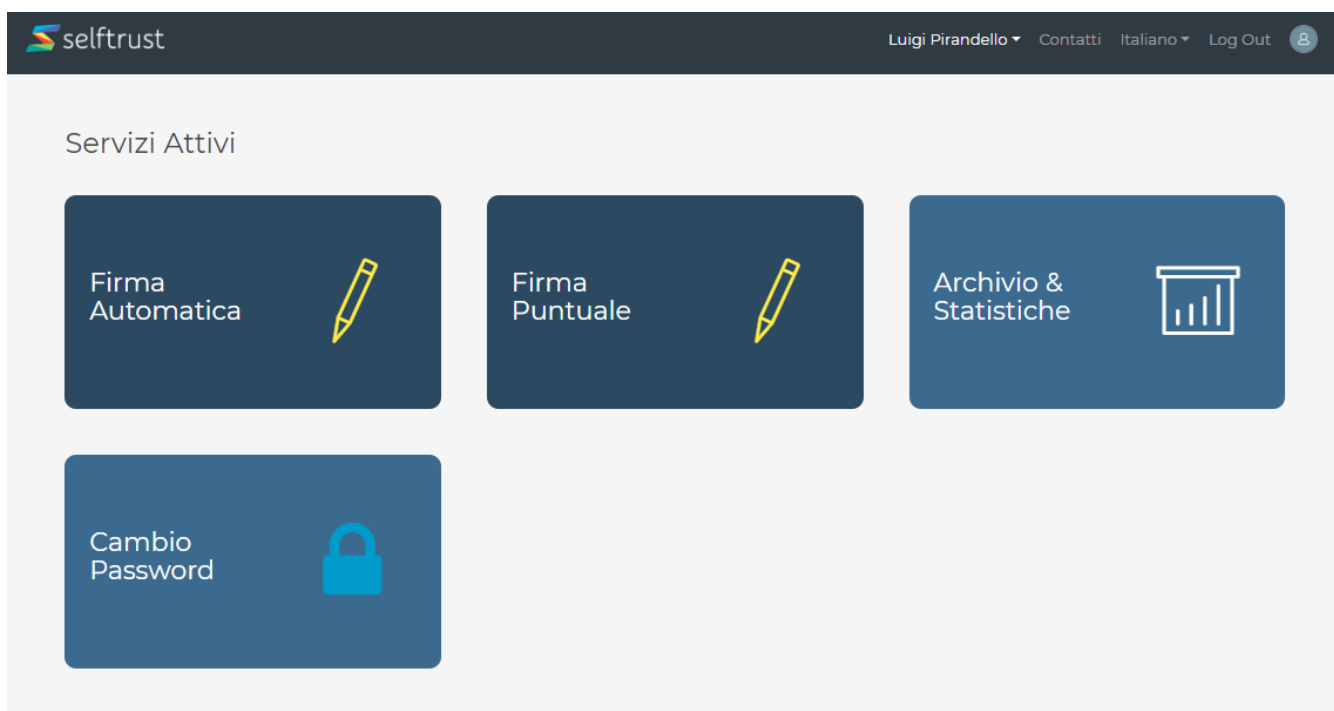
INTESA si avvale dei servizi di Data Center di IBM Italia Spa. In materia di sicurezza, il management system di IBM Italia SpA - Strategic Outsourcing Delivery è certificato ISO 27001 (scopi della relativa certificazione: planning, deFirma, implementation and management of Strategic Outsourcing Delivery). Si sottolinea la peculiarità della CA INTESA legata all'adesione al circuito Adobe denominato "AATL program", il servizio che prevede il riconoscimento automatico in ambito Adobe Reader/Writer (dalla versione 9.0 in poi) dell'attendibilità del certificato di firma.

Inoltre, INTESA:

- ha ricevuto da Sogei l'accreditamento come intermediario qualificato per i processi di interscambio dati per la fatturazione elettronica verso la PA;
- ha ricevuto l'incarico di Responsabile della Conservazione di ANORC: l'Associazione Nazionale per Operatori e Responsabili della conservazione Digitale ha affidato a INTESA la conservazione a norma dei propri documenti;

INTESA presidia attivamente i principali gruppi di lavoro sul tema della Normativa relativa alla Dematerializzazione, Fatturazione Elettronica ed alla Conservazione Elettronica, sia a livello nazionale che internazionale, e collabora quotidianamente con esperti in materia legale e fiscale.

## 6 Le funzionalità di Selftrust Firma



L'operatività del servizio Firma si può distinguere a seconda del processo gestito, ossia:

- A. Funzionalità di amministratore/Profilo Utente: per poter impostare le utenze, le password ed i dati principali. La piattaforma è costruita con una logica ad albero che consente di avere una visione aggregata per i DS appartenenti ad una certa comunità.
- B. Funzioni di attivazione (Processo di OnBoarding) dell'Utente: processo per associare i certificati di firma alla persona per poi essere associati all'utenza di essa. Se attivato il Processo di OnBoarding digitale per ogni Partita Iva sarà emesso un certificato digitale di firma remota e una credenziale di IntesaID (Spid).
- C. Firma puntuale: l'utente visualizza il documento da firmare e, se sono previsti dei campi firma nel documento PDF, può parametrizzarli e procedere alla firma del documento in un'unica sessione. Se non sono presenti, l'utente può crearne tramite un semplice editor.
- D. Firma automatica: l'utente può selezionare fino a 10 documenti che può firmare singolarmente in un'unica sessione, sul Portale. *Attenzione* con la PC APP SelfTrust: l'utente può selezionare fino a 100 documenti che può firmare singolarmente in un'unica sessione (per tale funzionalità è necessario l'acquisto della PC APP SelfTrust più avanti descritta)

In base al pacchetto acquisito e al profilo/configurazione dell'utente possono essere messe a disposizione o meno le funzionalità specifiche del Servizio.

### ***Il nuovo Cliente Impresa e il processo di on-boarding***

Il nuovo Cliente:

- riceverà una mail contenente un link (magic link) che gli consentirà di completare la registrazione su Selftrust Firma per iniziare la sua operatività.



- Quindi in fase di attivazione riceverà una mail contenente un link (magic link),
- Gli sarà presentato un web-form in cui saranno precaricati i suoi dati anagrafici e dovrà completarli per il rilascio dell'identità IntesaID (da definire) e per i certificati. Durante il processo viene verificato il suo numero di cellulare, la sua e-mail e si richiede il caricamento, tramite upload, dei suoi documenti d'identità. Se l'Utente non possiede già un certificato digitale e non è già stato identificato, viene diretto al processo di Riconoscimento Remoto.
- A questo punto l'Utente accederà alla sua area riservata di Selftrust Firma utilizzando le credenziali di Firma o, se attivato l'on-boarding digitale, di IntesaID (che possono essere utilizzate come credenziali SPID nell'ambito dei portali della Pubblica Amministrazione. Troverà i servizi e le quantità messe a disposizione in tale area.

In sede di registrazione come utente, ogni Cliente o Destinatario del Servizio del Servizio è tenuto a fornire un insieme di informazioni anagrafiche.

È responsabilità del Cliente e dei Destinatari del Servizio aggiornare le informazioni di anagrafica.

## **7 Gestione anagrafica – Destinatari dei Servizi**

Nell'ambito dell'erogazione del Servizio Selftrust si possono configurare i seguenti scenari:

- 1) INTESA sottoscrive il Contratto con la società Cliente, unico Destinatario del Servizio.
- 2) INTESA eroga il Servizio alla società Cliente ed alle varie imprese appartenenti al Gruppo/Consorzio/Enti della Società Cliente

L'azienda indicata al punto 1) verrà identificata come unica controparte contrattuale di INTESA e definita "Cliente", mentre, qualora il Cliente volesse estendere la fornitura del servizio anche alle società di cui al punto 2) queste ultime saranno identificate puntualmente come "Destinatari dei Servizi" (di seguito anche "DS").

Per "Destinatari dei Servizi" si intendono quindi i soggetti che ricevono i Servizi su richiesta del Cliente in base agli specifici accordi intercorsi tra il Cliente stesso e i DS.

Al fine di configurare in modo appropriato gli scenari sopraesposti, INTESA effettuerà il censimento dell'azienda Cliente; nel caso in cui siano previsti molteplici Destinatari dei Servizi sarà il Cliente ad effettuare il censimento dei DS e gestirà gli eventuali diversi profili ad esse associati.

INTESA fornirà il Servizio al Cliente e ai Destinatari dei Servizi secondo le condizioni di cui al presente documento.

Il Cliente dichiara e garantisce che stipulerà specifici accordi con i Destinatari dei Servizi prima della prestazione dei Servizi da parte di INTESA a tali DS e che tali accordi prevedranno, a beneficio di INTESA, quanto segue:

1. salvo che sia diversamente previsto da disposizioni inderogabili di legge, i Destinatari dei Servizi non eserciteranno alcuna azione né si costituiranno in qualità di parti in eventuali azioni o procedimenti legali, direttamente o indirettamente, iniziati contro INTESA, le sue consociate, i suoi dipendenti, direttori, amministratori, che siano derivanti o connessi alla presente fornitura di Servizi, e
2. i Destinatari dei Servizi invieranno tutte le comunicazioni relative alla presente fornitura di Servizi tramite e al Cliente e non tramite o a INTESA.

Il Cliente sarà pienamente responsabile per l'adempimento delle proprie obbligazioni in base al Contratto in relazione ai Servizi forniti a tali Destinatari dei Servizi.

Il presente articolo non intende in alcun modo limitare le obbligazioni assunte dal Cliente ovvero istituire in capo ad INTESA ulteriori obbligazioni rispetto a quanto stabilito nel presente documento.

Resta inteso tra le Parti che, anche in presenza di DS, le obbligazioni assunte da INTESA vanno interpretate a favore del solo Cliente.

In tema di comunicazioni le Parti convengono che, a parziale deroga di quanto sopra esposto, potranno essere i Destinatari dei Servizi ad inviare ad INTESA comunicazioni inerenti alla gestione operativa del Servizio, senza che ciò implichi da parte di INTESA l'assunzione di obbligazioni nei confronti dei DS. Pertanto, resta inteso che il Cliente dovrà manlevare INTESA e i suoi dipendenti, funzionari e dirigenti contro eventuali rivendicazioni presentate da un Destinatario dei Servizi che siano correlate direttamente o indirettamente al Servizio.

## 8 Configurazioni

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CODICE TARIFFA	PERIODICITA' DI FATTURAZIONE	VALIDITA'
<b>SELFTRUST MONO UTENTE</b>				
<b>SELFTRUST FIRMA – Attiva (Mono utente)</b>				
<b>Selftrust Firma Attiva Portale – 100 OTP</b>	Consente di utilizzare 100 OTP e di apporre fino a 1.000 firme e relative marche temporali	S9/11-01	U	12 mesi
<b>Selftrust Firma Attiva Portale – 350 OTP</b>	Consente di utilizzare 350 OTP e di apporre fino a 3.500 firme e relative marche temporali	S9/11-02	U	12 mesi
<b>SELFTRUST FIRMA – Integra (Mono utente)</b>				
<b>Selftrust Firma Integra Portale – 100 OTP</b>	Consente di integrare la soluzione con ulteriori 100 OTP e fino a 1.000 firme e relative marche temporali	S9/11-03	U	12 mesi
<b>Selftrust Firma Integra Portale – 350 OTP</b>	Consente di integrare la soluzione con ulteriori 350 OTP e fino a 3.500 firme e relative marche temporali	S9/11-04	U	12 mesi

- La soluzione Selftrust Firma Attiva include, oltre all'accesso al servizio ed alle firme: 2 certificati elettronici della durata di 36 mesi ognuno (1 per firma remota utilizzabile a partire dal rilascio del nuovo servizio specifico e 1 per firma automatica massiva); marca temporale; OTP via SMS; accesso al servizio tramite portale o PC App per tutta la durata dei certificati. Le firme acquistate potranno essere utilizzate fino alla scadenza del certificato di firma (entro 36 mesi). La soluzione dovrà includere anche il riconoscimento remoto per i due utenti, qualora non riconosciuto con un'altra modalità
- La soluzione Selftrust Firma Integra include: firma remota (utilizzabile a partire dal rilascio del nuovo servizio specifico) o firma automatica massiva con marca temporale (l'utente può selezionare fino a 10 documenti che può firmare singolarmente in un'unica sessione con una sola richiesta di SMS, 100 su PC APP); OTP via SMS. Le firme acquistate potranno essere utilizzate fino alla scadenza del certificato di firma del titolare.

**NOTE:** Ulteriori configurazioni (un numero più elevato di Utenti e una durata contrattuale diversa) possono essere richiesti ad INTESA e sulle stesse saranno fornite apposite valutazioni economiche. Nell'ambito dello specifico ordine verranno identificati la configurazione acquistata dal Cliente e il relativo prezzo.

## **9 Pre-requisiti Software e Accesso alla Rete**

La soluzione è web based: la sola risorsa necessaria è un browser web (sono certificati i seguenti browser: Chrome v. 63, FireFox v. 38, Safari v. 11.02) e una connessione ad Internet, a cura e onere del Cliente.

I Web Services Selftrust possono essere richiamati da qualsiasi applicazione in grado di richiamare servizi via HTTPs. Richiedono una connessione ad Internet.

## **10 Corrispettivi**

I Corrispettivi per ciascun Servizio che il Cliente ordina sono definiti nell'Ordine.

INTESA fatturerà al Cliente i Corrispettivi applicabili per ciascun Servizio INTESA in base alla configurazione selezionata e alle opzioni ordinate dal Cliente nell'Ordine.