

Servizio FIRME E CONTRATTI CGN

In vigore dal 1° maggio 2025

Art. 1 - Descrizione del Servizio

1.1. Il servizio **Firme e Contratti CGN** (d'ora in avanti "Servizio") supporta il Cliente nei processi di redazione, approvazione, negoziazione, firma elettronica, certificazione, archiviazione e conservazione di documenti informatici, prevalentemente – ma non solo – di natura contrattuale, attraverso la messa disposizione di un apposito software per il tramite del partner tecnico Contract Geek Srl.

Il Servizio permette di:

- creare e importare documenti;
- condividere documenti;
- validare documenti;
- gestire processi di firma online (OTP Sms, OTP mail, SPID, CIE) di uno o più documenti in contemporanea;
- archiviare i documenti;
- conservare i documenti a norma per 10 anni;
- gestire uno scadenziario dei documenti firmati;
- gestire i rinnovi/recessi legati ai documenti firmati;
- ottenere un documento denominato "Dossier di prova" che costituisce prova utile con valenza legale per dimostrare il collegamento fra un firmatario e una firma. In tale documento sono presenti le evidenze relative alla marcatura temporale e sono riepilogati tutti i passaggi che sono stati effettuati per ottenere la sottoscrizione di uno o più documenti.

Tutti i documenti firmati attraverso il Servizio sono muniti di un sigillo elettronico qualificato eIDAS-compliant e vengono inviati una volta all'anno al sistema di Conservazione del Partner DocuMI Srl, iscritto nell'elenco dei conservatori accreditati AgID, il quale garantisce che la conservazione a norma avvenga in conformità con le direttive stabilite dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), dal Regolamento europeo eIDAS e dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

1.2. Il Servizio comprende, inoltre:

- o il servizio di assistenza online con l'Assistente CGN;
- o l'assistenza operativa tramite quesiti telematici.

Eventuali sospensioni del servizio di assistenza telematica (chiusura per ferie, corsi di aggiornamento interno, formazione del personale, ...) saranno comunicate a mezzo posta elettronica o altro strumento telematico, con un preavviso non inferiore alle 24 ore. Salvo diversa comunicazione, non verrà fornita assistenza telefonica.

Art. 2 – Condizioni economiche

2.1 Dal momento dell'attivazione del Servizio, il Cliente gode di un periodo di prova gratuito di 30 giorni in cui ha a disposizione il Piano Single di seguito descritto con 5 firme OTP mail.

2.2 Laddove durante il periodo di prova non venga effettuato alcun acquisto, dal termine dello stesso tutti i dati all'interno del software saranno accessibili in sola lettura al Cliente per 60 giorni; decorso tale termine senza alcun acquisto da parte del Cliente, i dati saranno definitivamente cancellati e il servizio disattivato.

2.3 Il Cliente ha la possibilità di scegliere tre diversi piani - Single, Basic, Plus - i quali consentono di utilizzare le funzionalità di seguito descritte:

Funzionalità	Piano Single	Piano Basic	Piano Plus
Assistenza via quesito telematico	●	●	●
Archiviazione digitale dei contratti (1GB)	●	●	●

Storico delle versioni contrattuali	●	●	●
Scadenario dei contratti (reminder e rinnovi)	●	●	●
Workflow di approvazione e firma	●	●	●
Firma con OTP (SMS e MAIL)	Fino a 100	Fino a 200*	Fino a 200*
Template Manager		Fino a 3	illimitati
Commenti	●	●	●
Monitoraggio attività utenti	●	●	●
Audit trail e Certificazione di processo (Dossier di prova)	●	●	●
Firma con CIE		Fino a 200*	Fino a 200*
Conservazione a norma per 10 anni		●	●
Gestione 2 Workspace e ruoli		●	●
Firma con SPID			Fino a 200*
Utenti	1	A scelta del Cliente **	A scelta del Cliente **
Firma elettronica qualificata Aruba***			●

*Il limite di 200 firme è complessivo per il singolo piano scelto dal Cliente. Ad esempio, nell'ipotesi di piano Plus potranno essere utilizzate 92 firme OTP, 33 firme CIE e 75 firme SPID, per un totale appunto di 200.

**La scelta del numero di utenti deve essere effettuata in fase di acquisto del piano; per eventuali aggiunte vedasi il successivo art. 2.3.

***La funzionalità, presente nel solo Piano Plus, consente all'utente e/o al firmatario in possesso di un certificato di firma digitale Aruba di apporre firme elettroniche qualificate, anche in formato .p7m.

2.4 Il costo del Servizio, diverso per ogni piano, varia a seconda che il Cliente opti per il pacchetto annuale (che ne consente la fruizione per 365 giorni continuativi) o per il pacchetto mensile (che ne consente la fruizione per 30 giorni continuativi), secondo la tabella seguente:

Piano	Pacchetto annuale	Pacchetto mensile
Single	€ 9/mese	€ 11/mese
Basic	€ 19/mese per utente	€ 23/mese per utente
Plus	€ 29/mese per utente	€ 35/mese per utente

Alla scadenza del piano, annuale o mensile, verrà data la possibilità al Cliente di procedere al rinnovo o ad un nuovo acquisto.

2.5 Inoltre, compatibilmente con le funzionalità disponibili per ogni piano, è possibile acquistare dei pacchetti aggiuntivi:

- di 100 firme ulteriori (OTP, CIE o Spid a secondo del piano scelto) al costo di € 70,00 a singolo pacchetto;
- di 1 template aggiuntivo al costo di € 5,00/mese;

RDV NETWORK SRL

Via Jacopo Linussio, 1 - 33170 Pordenone (PN)

Tel. 0434 506511 rdvnetwork@cgn.it www.cgn.it

Cap. Soc. Euro 100.000 I.V. - P.IVA, CF e Iscr. Reg. Imp. UD-PN 01713750931 R.E.A. 98544

Soggetta a direzione e coordinamento di Servizi CGN Srl Società Benefit

- di 1GB di spazio aggiuntivo al costo di € 15,00/anno
- di 1 Workspace aggiuntivo al costo di € 5,00/mese;
- di 1 utente aggiuntivo al costo di € 29,00/mese collegato al pacchetto Plus;

i quali hanno tutti durata residua pari a quella del piano attivo a cui si riferiscono.

Es. Se viene acquistato un pacchetto di 100 firme ulteriori a ottobre e il piano scade il 10 novembre, le 100 firme ulteriori dovranno essere usufruite entro il 10 novembre oppure rinnovando il piano.

Le firme sono conteggiate in base al numero di richieste di firma inviate indipendentemente dal numero di documenti caricati in quella specifica richiesta. Ad esempio, se una richiesta di firma contiene quattro documenti e coinvolge due firmatari, la quantità di firme consumate sarà uguale a due, indipendentemente da quante volte il box di firma grafica dei due firmatari è presente sui documenti.

2.6 Ogni acquisto è irreversibile e non modificabile fino alla scadenza del piano a cui si riferisce, pertanto non saranno effettuati rimborsi né saranno emessi codici di sconto nel caso in cui residuino firme non utilizzate.

Art. 3 – Fatturazione

3.1 Tutti gli importi indicati si intendono al netto di IVA.

3.2 Nell'ipotesi di acquisto di piani o di pacchetti aggiuntivi a periodicità annuale, la fattura viene emessa per l'intero importo entro il giorno 10 del primo mese successivo all'acquisto. Diversamente, nell'ipotesi di acquisto di piani o pacchetti aggiuntivi a periodicità mensile, la fattura viene emessa entro il giorno 10 di ogni mese di durata del piano, a partire da quello successivo al primo acquisto.

3.3 La fattura, con l'indicazione della scadenza, viene messa a disposizione del Cliente nell'apposita area privata della Piattaforma RDV o con altra modalità telematica. I pagamenti avvengono esclusivamente a mezzo SDD bancario (Sepa Direct Debit), con addebito sul conto corrente indicato in sede di adesione al Servizio.

Art. 4 - Livelli minimi di servizio garantiti

4.1 Con il presente Service Level Agreement (SLA) vengono definiti il livello minimo garantito di erogazione del Servizio di Connettività da parte di RDV al Cliente e i corrispettivi per le eventuali violazioni.

4.2. Nell'ambito del presente SLA, "disservizio" significa una interruzione del Servizio dovuta ad un malfunzionamento dell'infrastruttura trasmissiva di RDV. Per ogni evento di disservizio tale da comportare assenza totale di connettività, RDV su richiesta del Cliente offrirà uno sconto sul successivo canone. Le porzioni di ora di disservizio sono arrotondate all'ora inferiore. Il calcolo degli sconti si applica esclusivamente nell'eventualità che il tempo effettivo di risoluzione del guasto (FRT – Fault Recovery Time) ecceda il relativo tempo prefissato (TRT – Target Recovery Time), pari a 6 ore.

4.3. Gli sconti sono calcolati secondo la tabella seguente:

Ore di disservizio	Sconto (% canone successivo)
Da 1 a 7 ore	0,1%
Oltre 7 ore	0,2%

4.4. La disponibilità del Servizio viene calcolata nel modo seguente:

numero totale di ore in un anno – somma dei periodi di indisponibilità nell'anno x 100

RDV NETWORK SRL

Via Jacopo Linussio, 1 - 33170 Pordenone (PN)

Tel. 0434 506511 rdvnetwork@cgn.it www.cgn.it

Cap. Soc. Euro 100.000 I.V. - P.IVA, CF e Iscr. Reg. Imp. UD-PN 01713750931 R.E.A. 98544

Soggetta a direzione e coordinamento di Servizi CGN Srl Società Benefit

numero totale di ore in un anno

4.5. Nel caso in cui la disponibilità del Servizio non coincida con l'obiettivo di disponibilità pari al 99% misurata su base annuale, RDV su richiesta del Cliente offrirà uno sconto sul successivo canone.

4.6. Gli sconti sono calcolati secondo la tabella seguente:

Disponibilità	Sconto (% canone successivo)
Non inferiore a 99%	0%
Inferiore a 99% ma non a 98,70%	2%
Inferiore a 98,70% ma non a 98,50%	4%
Inferiore a 98,50%	8%

Art. 5 – Specifiche e disposizioni finali

- 5.1 Il Servizio garantisce e soddisfa i requisiti europei in tema di firme elettroniche consentendo l'apposizione di Firme Elettroniche Semplici (cd. FES), laddove venga scelta la modalità di sottoscrizione tramite OTP, e di firme equiparate alle Firme Elettroniche Avanzate (cd. FEA) laddove invece venga scelta la modalità di sottoscrizione tramite SPID o CIE.
- 5.2 RDV si limita a garantire il processo di firma, non entra nel merito e non assume nessuna responsabilità circa l'identificazione dei firmatari né del contenuto dei documenti firmati.
- 5.3 Per ogni ambito non espressamente qui disciplinato, si rimanda alle disposizioni contenute nel "Contratto di attivazione del Servizio RDV Network", intercorrente tra RDV e il Cliente e di cui il presente documento costituisce allegato.

Cliente (firma)

RDV NETWORK SRL

Via Jacopo Linussio, 1 - 33170 Pordenone (PN)

Tel. 0434 506511 rdvnetwork@cgn.it www.cgn.it

Cap. Soc. Euro 100.000 I.V. - P.IVA, CF e Iscr. Reg. Imp. UD-PN 01713750931 R.E.A. 98544

Soggetta a direzione e coordinamento di Servizi CGN Srl Società Benefit