

CONDIZIONI AGGIUNTIVE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO "NAMIRIAL ONBOARDING"**Sezione I - Disposizioni generali****1. Valore delle presenti Condizioni Aggiuntive**

Le presenti Condizioni Aggiuntive di contratto (di seguito, "**Condizioni Aggiuntive**") disciplinano l'erogazione del servizio "Namirial Onboarding" (di seguito, il "**Servizio**" o la "**Piattaforma**"), fornito in modalità Software as a Service ("**SaaS**").

Le presenti Condizioni Aggiuntive integrano e costituiscono parte integrante delle Condizioni Generali di contratto per l'erogazione di Servizi e Software (Mod.Nam.Contracts01) e delle Condizioni Aggiuntive per la fornitura di Software in modalità SaaS (Mod.Nam.Contracts03), e si riferiscono ai servizi indicati nella Proposta Commerciale.

In caso di contrasto tra le Condizioni Generali e le presenti Condizioni Aggiuntive, prevarranno queste ultime. Le definizioni riportate nelle Condizioni Generali si applicano anche al presente documento.

2. Oggetto del Servizio

Il Servizio consente al Cliente di effettuare processi di onboarding remoto, identificazione digitale e sottoscrizione elettronica tramite i moduli integrati descritti di seguito.

Il Servizio è fornito in modalità SaaS, ospitato su infrastruttura Namirial e accessibile tramite interfacce dedicate o API sicure.

Il Servizio comprende:

- la configurazione e l'impostazione del flusso di onboarding e dei relativi moduli;
- l'hosting SaaS, la manutenzione e l'assistenza tecnica;
- la gestione di aggiornamenti, patch e miglioramenti funzionali.

Il Servizio si compone della Piattaforma Namirial Onboarding e dei seguenti moduli:

- ID Doc Check;
- ID Self;
- ID Video;
- ID Hub;
- Data Hub;
- Doc Processor;
- Namirial Archive.

Il Cliente riconosce che le presenti Condizioni Aggiuntive, unitamente alle Condizioni Generali, alle Condizioni SaaS e a eventuali altre Condizioni Aggiuntive o Specifiche richiamate, disciplinano integralmente l'erogazione, l'utilizzo e la gestione del Servizio.

Sezione II – PIATTAFORMA NAMIRIAL ONBOARDING (Servizio SaaS)**3. Oggetto del Servizio**

La Piattaforma consente di gestire, in un unico ambiente, processi di *onboarding* digitale, verifiche di identità, elaborazione documentale e sottoscrizione elettronica.

I dati delle transazioni vengono conservati per un periodo di trenta (30) giorni solari dal completamento, salvo che non sia attivata un'estensione tramite il Servizio Namirial Archive (opzioni LTA/QPRES).

4. Livelli di Servizio (SLA)

Il Servizio è fornito in modalità Shared SaaS secondo le previsioni di Mod.Nam.Contracts03, con:

- disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e uptime trimestrale minimo del 99,5% (escluse manutenzioni programmate);
- assistenza clienti fornita in modalità best effort durante l'orario lavorativo standard di Namirial.

5. Manutenzione e aggiornamenti

Gli aggiornamenti comprendono tutte le revisioni necessarie a garantire il mantenimento degli standard normativi e di sicurezza, inclusi patch, correzioni, modifiche di configurazione e miglioramenti tecnico-cyber.

6. Uso di componenti di Intelligenza Artificiale (AI)

Qualsiasi utilizzo di componenti di intelligenza artificiale all'interno della Piattaforma Namirial Onboarding avviene nel rispetto del Regolamento (UE) sull'Intelligenza Artificiale (AI Act) e della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali (GDPR).

I sistemi basati su intelligenza artificiale utilizzati per la verifica dei documenti, il riconoscimento facciale o la prevenzione delle frodi sono progettati e gestiti in conformità ai principi di trasparenza, responsabilità e minimizzazione dei dati.



Namirial S.p.A.

Via Caduti sul Lavoro n. 4, 60019 Senigallia (An) - Italia
amm.namirial@sicurezzaapostale.it | Tel. +39 071 63494
P.IVA, C.F. e iscriz. al Reg. Impr. Ancona N. 02046570426
www.namirial.com



Non viene effettuata alcuna attività di addestramento su Dati del Cliente, salvo espressa autorizzazione scritta del Cliente stesso e, in tal caso, esclusivamente su insiemi di dati anonimizzati.

7. Obblighi specifici del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- utilizzare il Servizio in modo diligente e conforme alla legge;
- proteggere le Credenziali di autenticazione, consentendone l'uso solo a utenti autorizzati;
- garantire l'accuratezza e la liceità dei dati trattati;
- nominare Namirial Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, ove previsto.

8. Conformità normativa

In caso di emissione di firme elettroniche qualificate (FEQ), Namirial assicura la conformità al Regolamento (UE) 910/2014 (“eIDAS”), attraverso verifiche periodiche effettuate da organismi accreditati, come dettagliato nella Namirial Onboarding Practice Statement (Manuale Operativo) disponibile sul sito Namirial.

Il Cliente riconosce che modifiche normative o nuovi requisiti tecnici di conformità possono incidere sull'erogazione del Servizio o sui flussi di onboarding e possono comportare adeguamenti economici.

9. Trattamento dei dati personali

Namirial agisce quale Responsabile del trattamento per le attività di trattamento dei dati connesse al Servizio.

Per le attività di rilascio di certificati di firma elettronica qualificata (FEQ), Namirial agisce quale Titolare del trattamento, limitatamente a tali operazioni e nel rispetto del GDPR e del Regolamento eIDAS.

10. Emissione della firma elettronica qualificata (FEQ)

Namirial S.p.A., in qualità di Qualified Trust Service Provider (QTSP), emette certificati di firma elettronica qualificata “disposable” (Certificati Disposable) su richiesta del Cliente, a seguito dell'identificazione dell'Utente tramite metodi approvati (ID Self, ID Video, ID Hub, ecc.), come specificato nella Proposta Commerciale.

Namirial può inoltre svolgere tale attività per il tramite di un altro QTSP appartenente al Gruppo Namirial.

Il Servizio prevede la preventiva identificazione, da parte del QTSP, dell'Utente al quale è attribuito il certificato di firma elettronica qualificata (FEQ). A tal fine, l'identificazione può avvenire mediante una o più soluzioni messe a disposizione dal QTSP, come espressamente indicato nella Proposta Commerciale e/o nella documentazione fornita al Cliente. L'emissione e l'apposizione della firma elettronica qualificata basata sull'identificazione dell'Utente sono effettuate dal QTSP.

- a. Al termine del processo di identificazione e ai fini del rilascio del Certificato, il QTSP stipulerà un contratto diretto con l'Utente per l'emissione dei Certificati Disposable, secondo i termini e le condizioni indicati nei seguenti documenti, che saranno sottoposti all'accettazione dell'Utente:
modulo di richiesta;
- b. condizioni generali di contratto;
- c. informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Il Servizio è inoltre soggetto alle specifiche tecniche indicate nel Manuale Operativo – Certification Practice Statement (CPS) / Certificate Policy (CP) e nei relativi allegati, liberamente consultabili e scaricabili dal sito web <https://www.namirial.com/en/documentation/>. Tali documenti devono intendersi qui integralmente richiamati, salvo deroghe espresse e specifiche, e il Cliente si impegna a non modificarne in alcun modo il contenuto.

Resta inteso che Namirial avrà facoltà di aggiornare la suddetta documentazione, applicabile al Cliente e agli Utenti, senza alcun obbligo di preavviso.

Il Cliente riconosce che nuove disposizioni normative, standard tecnici obbligatori o requisiti di conformità possono incidere sui Servizi complessivi e sui flussi di firma elettronica avanzata o qualificata (FEA/FEQ), senza che ciò sia imputabile a Namirial.

Sezione III - Moduli Di Onboarding

11. Modulo ID DOC CHECK

- 11.1. Oggetto e descrizione: verifica automatizzata dei documenti di identità tramite estrazione OCR e analisi AI (coerenza, validità MRZ, autenticità foto, congruenza dati).
- 11.2. Utilizzo: identificazione autonoma o nell'ambito di flussi di emissione FEQ.
- 11.3. Specifiche: il Cliente garantisce la liceità dell'acquisizione e l'uso conforme alla normativa applicabile.

12. Modulo ID SELF (FAST, TRUST e MAX)

- 12.1. Oggetto e descrizione: verifica dell'identità tramite acquisizione documentale e riconoscimento facciale, con combinazione delle funzioni ID Self Fast, Trust e Max.
- 12.2. Utilizzo: identificazione autonoma o nell'ambito di flussi di emissione FEQ, soggetto ai criteri stabiliti da Namirial.
- 12.3. Specifiche:
 - ID Self Fast: verifica automatica con OCR, riconoscimento facciale AI e passive liveness check, con possibilità di revisione operatore;



- ID Self Trust: verifica ibrida automatica/manuale conforme a ETSI EN 119 461 v2.1.1;
- ID Self Max (certificato PVID): verifica ibrida con active liveness (gesti o numeri casuali) e revisione da parte di operatore certificato conforme PVID.

Opzioni operatori: Le verifiche possono essere effettuate da operatori Namirial o da operatori del Cliente debitamente formati e autorizzati. Per l'emissione di FEQ, gli operatori del Cliente devono essere designati come LRA/RAO e operare sotto la supervisione di Namirial.

13. Modulo ID VIDEO

- 13.1. Oggetto e descrizione: verifica dell'identità assistita da operatore in tempo reale mediante sessione video.
- 13.2. Utilizzo: identificazione autonoma o nell'ambito di flussi di emissione FEQ.
- Specifiche: la sessione video può essere svolta da operatori certificati di Namirial oppure da operatori del Cliente formati e autorizzati. Gli operatori che eseguono l'identificazione ai fini dell'emissione di **FEQ** devono essere designati come **LRA (Local Registration Authority)** e/o **RAO (Registration Authority Officer)** sotto la supervisione di Namirial. In tal caso, il Cliente assume la responsabilità del rispetto, da parte dei propri operatori, di tutti i requisiti normativi e operativi applicabili.

14. Modulo ID HUB

- 14.1. Oggetto e descrizione: integrazione di identità elettroniche nazionali e UE (SPID, CIE, ID Austria, German ID, BankID, Identité Numérique).
- 14.2. Utilizzo: identificazione autonoma o nell'ambito di flussi di emissione FEQ; supporta configurazioni SPID/CIE Aggregato e Aggregatore.
- 14.3. Specifiche:
- Aggregato SPID soggetto a Mod.Nam.Contracts06;
 - Aggregato CIE soggetto a Mod.Nam.Contracts07.
- 14.4. Limitazioni di responsabilità: Namirial non risponde di indisponibilità o errori riconducibili ai fornitori di identità terzi.

15. Modulo DATA HUB

- 15.1. Oggetto e descrizione: raccolta e verifica di informazioni certificate provenienti da fonti pubbliche o terze.
- 15.2. Utilizzo: identificazione autonoma o nell'ambito di flussi di emissione FEQ.
- 15.3. Specifiche: Le fonti devono essere conformi alla legge e utilizzate esclusivamente per finalità legittime.
- 15.4. Limitazioni di responsabilità: Namirial non è responsabile di malfunzionamenti o errori riconducibili ai fornitori esterni di dati.

16. Modulo DOC PROCESSOR

- 16.1. Oggetto e descrizione: estrazione automatica di dati da documenti (OCR), classificazione e analisi a supporto dei processi di verifica.
- 16.2. Utilizzo: Estrazione di informazioni testuali da file immagine o PDF.
- 16.3. Avvertenza AI: Namirial non risponde di eventuali imprecisioni derivanti dall'analisi AI, purché siano garantite l'integrità e la conformità del sistema.

17. Modulo Namirial Archive

- 17.1. Per la conservazione e l'archiviazione delle evidenze generate dalla Piattaforma e dai relativi moduli, si rinvia a Mod.Nam.Contracts08 e alle relative Condizioni Specifiche, che disciplinano l'archiviazione dei dati, la conservazione a lungo termine (LTA) e il servizio QPRES.