

Trasforma i processi di business con soluzioni di firma elettronica e digitale.

Con Adobe Sign puoi rispettare le normative locali e internazionali usando un'unica soluzione scalabile per la firma.

White paper

Agosto 2018

INDICE

- 3 Come trasformare il tuo modo di firmare.
- 4 Firme elettroniche e firme digitali: che differenza c'è?
- 5 Le peculiarità delle leggi sulla firma elettronica.
- 6 Come scegliere l'approccio ideale per i tuoi processi.
- 8 Un'unica soluzione. Più opzioni.
- 9 Tipologie di firme in Adobe Sign a confronto.
- 10 Adobe: il leader nel campo dei documenti digitali.
- 11 Risorse

Come trasformare il tuo modo di firmare.

Le organizzazioni di tutto il mondo si stanno affrettando a trasformare il business, ricorrendo a tecnologie digitali per offrire agilità, efficienza, risparmi ed esperienze cliente eccellenti. I processi di firma dei documenti rappresentano una delle migliori opportunità per accelerare questo cambiamento. I dipendenti perdono una quantità di tempo incalcolabile per ottenere approvazioni e firme a penna. Per concludere il lavoro, i documenti devono essere poi stampati, scansati e inviati per fax o per posta. I ritardi che ne conseguono sono causa di frustrazione per clienti, partner commerciali e dipendenti, oltre a dare un'immagine negativa dell'azienda e del suo marchio.

Non c'è da meravigliarsi del fatto che le organizzazioni abbiano scelto le [firme digitali](#) ed elettroniche. Oggi, le principali aziende di tutti i settori e le aree geografiche, tra cui KLM, Groupon, Jaguar, Land Rover, Ricoh, Unum e LeasePlan Corporation, usano firme elettroniche in modo veloce, legale e sicuro. I risultati sono impressionanti. Ricoh ha accelerato di cinque giorni il processo per la conclusione dei contratti di vendita. LeasePlan ha ridotto il tempo medio per la conclusione dei contratti da 23,5 giorni a 4 giorni e 2 ore, con una riduzione dei tempi di elaborazione pari all'83%.

Oggi l'interrogativo più grande non è tanto se adottare le [firme elettroniche](#), ma come affrontare la questione e allo stesso tempo garantire continuamente la conformità alle mutevoli normative locali e di settore. Anche se possono sembrare equivalenti, le firme elettroniche e quelle digitali in realtà descrivono due approcci diversi alla firma dei documenti. Le diversità si riscontrano sul piano legale e dei requisiti normativi in materia di firma. Per fare la scelta giusta per la tua organizzazione, è utile che tu comprenda queste differenze, conosca lo scenario normativo o giuridico specifico in cui operi e scelga come partner un'azienda affidabile che sia in grado di offrirti valore oggi e in futuro.

Questo documento presenta le firme elettroniche e digitali di Adobe Sign e mostra come utilizzare uno di questi metodi o una combinazione di entrambi all'interno di un'unica soluzione. [Adobe Sign](#) è una soluzione Adobe Document Cloud che consente di gestire ogni singola fase dei processi di firma, si integra facilmente con i processi aziendali esistenti e garantisce la conformità a requisiti normativi locali e di settore in tutto il mondo. Con oltre 20 anni di esperienza nello sviluppo e nel perfezionamento delle tecnologie PDF e per la firma, Adobe gode di una posizione privilegiata ed è in grado di aiutarti a creare processi di firma conformi agli standard e ai requisiti normativi.

"I tribunali ora riconoscono le soluzioni di firma elettronica avanzata con standard di sicurezza e privacy elevati come Adobe Sign. Abbiamo avviato una collaborazione con Adobe e creato un insieme di best practice nel settore."

BART VAN DEN HEUVEL

Responsabile acquisti aziendali
LeasePlan Corporation

Firme elettroniche e firme digitali: che differenza c'è?

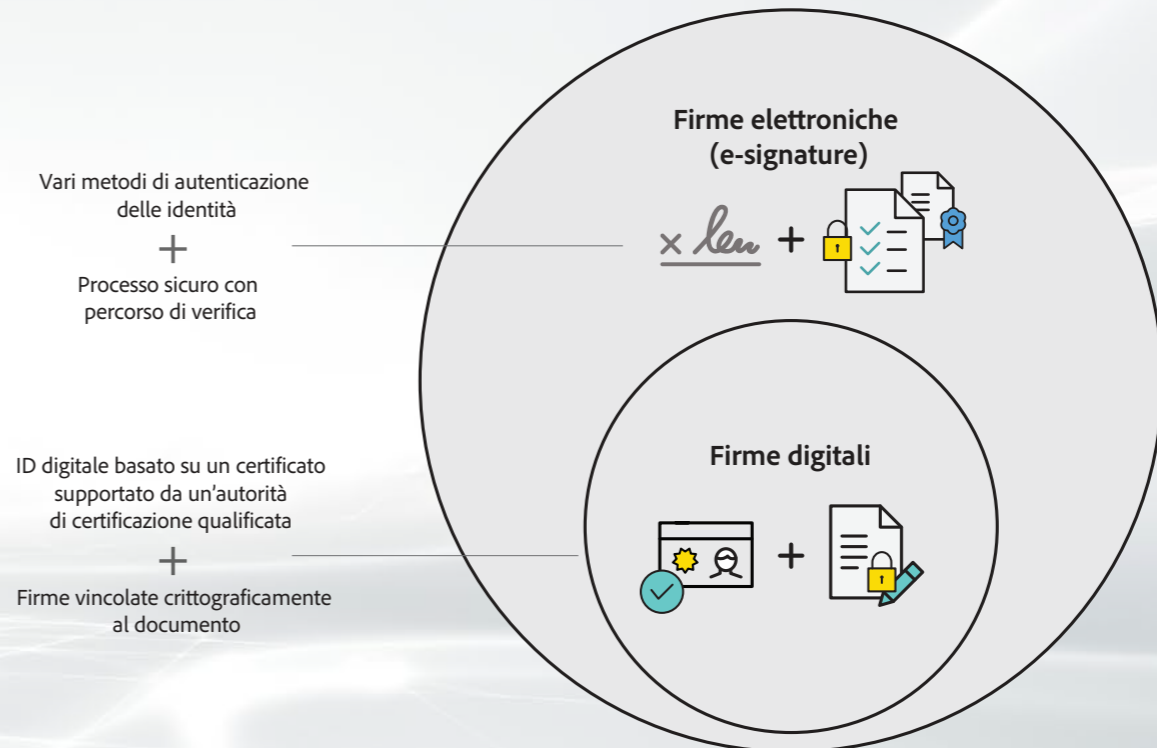
Le firme elettroniche (e-signature) si riferiscono a qualsiasi processo elettronico che indichi l'accettazione di un contratto o un atto ufficiale. Le firme elettroniche:

- Prevedono l'utilizzo di vari metodi per autenticare in modo elettronico l'identità di chi firma, ad esempio e-mail, account social, password o PIN telefonici. Le firme elettroniche standard usano l'autenticazione a fattore singolo. Le firme elettroniche avanzate usano l'autenticazione a più fattori per garantire in caso di necessità una maggiore sicurezza.
- Dimostrano la prova della firma mediante una procedura sicura che spesso include un percorso di verifica annesso al documento finale.

Le firme digitali richiedono l'uso di un metodo specifico per firmare elettronicamente i documenti. Le firme digitali:

- Usano un ID digitale basato su un certificato per autenticare l'identità di chi firma.
- Dimostrano la prova della firma vincolando ciascuna firma al documento mediante crittografia, mentre la convalida viene effettuata da autorità di certificazione (CA) o fornitori di servizi fiduciari (TSP) affidabili.

Tipi di firme elettroniche



Le peculiarità delle leggi sulla firma elettronica.

Le firme elettroniche sono legalmente vincolanti in quasi tutti i paesi industrializzati e anche i paesi meno sviluppati stanno promulgando leggi in materia di firma elettronica. Nel 2000, gli Stati Uniti (USA) hanno approvato l'Electronic Signatures in Global and National Commerce (ESIGN) Act, legalizzando le firme elettroniche per quasi tutti i casi di utilizzo. A luglio 2016, nell'Unione Europea (UE) è entrato in vigore il Regolamento eIDAS in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari, che ha definito un nuovo quadro giuridico per l'identificazione, le firme, i sigilli e i documenti elettronici, creando un mercato unico digitale nell'intera UE. Per ulteriori informazioni sulle normative in materia di firma, leggi la [Guida globale alle normative in materia di firme elettroniche: paese per paese](#).

L'approccio più corretto per creare un processo di firma elettronica conforme per la tua azienda dipenderà da una serie di fattori, ovvero lo scenario normativo specifico, il profilo di rischio e le tue esigenze aziendali specifiche.

Esiste un netto contrasto, ad esempio, nell'approccio giuridico adottato dagli Stati Uniti e dall'Unione Europea. Gli Stati Uniti ammettono una definizione in senso ampio di firma elettronica e non prescrivono tecnologie specifiche. Al contrario, il regolamento eIDAS dell'UE distingue tre tipi di approcci alla firma elettronica e richiede le firme digitali per alcune tipologie di documenti. Inoltre, alcuni settori come il biofarmaceutico e la Pubblica Amministrazione hanno sviluppato linee guida più prescrittive che impongono l'uso delle firme digitali in processi aziendali specifici.

A livello internazionale, in genere ci sono due tipi di normative in materia di firma elettronica:

Leggi minime – In molti paesi, tra cui Stati Uniti, Australia, Nuova Zelanda e Canada, esistono leggi minime o permissive, che consentono un'ampia applicabilità delle firme elettroniche con poche restrizioni legali e che conferiscono alle firme elettroniche lo stesso status giuridico delle firme a penna.

Leggi a più livelli – I paesi con leggi multilivello in genere consentono un ampio uso di firme elettroniche, ma attribuiscono un maggior valore probatorio alle firme che utilizzano diversi tipi di ID digitali basati su certificati per l'autenticazione dei firmatari. Le aree geografiche e i paesi che hanno adottato leggi a più livelli sono l'Unione Europea, la Cina, l'India e la Corea del Sud. Nell'Unione Europea, ad esempio, solo alle firme che utilizzano ID digitali di fornitori qualificati è assegnato automaticamente lo stesso status delle firme autografe.

Come scegliere l'approccio ideale per i tuoi processi.

Per individuare il metodo di firma ideale per la tua azienda dovrai trovare il giusto equilibrio tra normative e rischi, oltre a valutare il livello di impegno necessario per rendere sicure e legali le tue transazioni commerciali. In genere, i processi di firma elettronica configurati correttamente sono più facili da applicare e soddisfano i requisiti normativi e di sicurezza per numerosi processi aziendali. Le firme digitali comportano esigenze tecniche aggiuntive, ma offrono una forma di autenticazione avanzata che soddisfa requisiti di conformità più severi in ambiti altamente regolamentati. Adobe Sign supporta entrambi questi approcci in un'unica soluzione flessibile e scalabile, consentendoti di scegliere uno dei due metodi o una combinazione di entrambi.

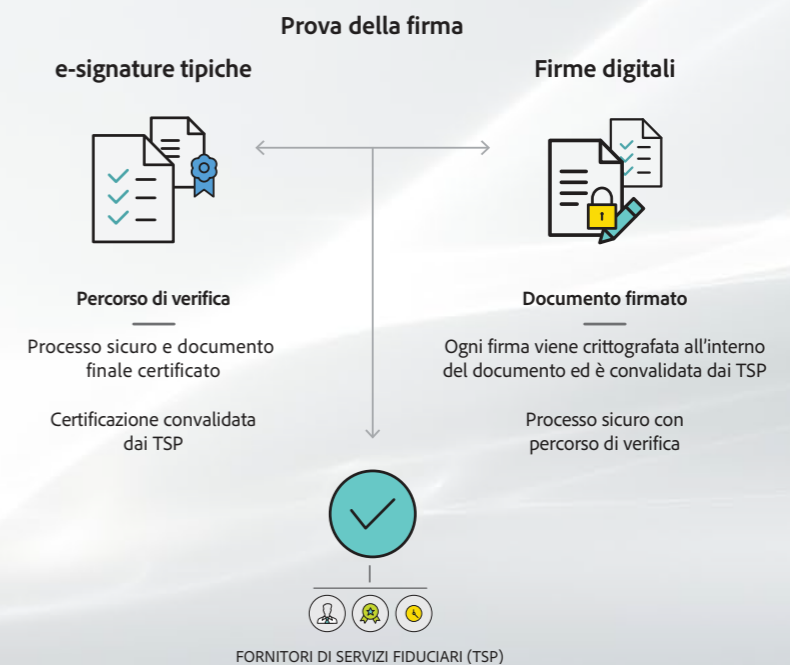
Tipica autenticazione dei firmatari per le approvazioni di tutti i giorni.

I processi di firma elettronica in Adobe Sign sono conformi con le leggi in materia di firme elettroniche, tra cui l'[ESIGN Act](#) degli Stati Uniti e il regolamento eIDAS dell'UE. Grazie al supporto per l'autenticazione a fattore singolo o multiplo, Adobe Sign ti offre una gamma di opzioni per verificare l'identità di chi firma. L'autenticazione standard si effettua inviando una richiesta e-mail e un link privato a una persona specifica. Dal momento che la maggior parte dei firmatari ha accesso univoco a un account di posta

elettronica, questo metodo è considerato il primo livello di autenticazione. Per aumentare la sicurezza e impedire contraffazioni da parte di potenziali hacker, puoi ricorrere all'autenticazione avanzata, che aggiunge un'ulteriore fase di verifica prima che i firmatari aprano i documenti. Per riconfermare l'identità dei firmatari, i mittenti possono scegliere tra vari metodi, ad esempio account social, password, PIN telefonici e autenticazione basata sulla conoscenza (KBA).^{*} Per migliorare ulteriormente la conformità ai requisiti legali, puoi anche creare procedure che richiedono all'utente di dare il proprio consenso esplicito a condurre operazioni in formato elettronico prima di coinvolgerlo nel processo di firma.

Adobe Sign gestisce il documento in modo sicuro lungo l'intero processo e certifica il documento firmato con un sigillo antimanomissione che ne conferma l'integrità. Tutte le fasi chiave del processo di firma vengono registrate, ad esempio il momento in cui il contratto è stato inviato, aperto e firmato, gli indirizzi IP o le posizioni geografiche di chi firma e la forma di autenticazione specifica usata per ciascun firmatario o approvatore.

Il risultato è memorizzato in un percorso di verifica protetto. I documenti firmati e i percorsi di verifica vengono inviati a tutte le parti interessate e sono archiviati in modo sicuro in Adobe Document Cloud, fornendo così una prova chiara e facilmente producibile della firma di ogni soggetto.



"Per ricevere i contratti firmati sono necessarie in media 1,3 ore con Adobe Sign. Considerato che prima servivano almeno due settimane, e a volte addirittura mesi con i contratti cartacei, abbiamo fatto grandi passi avanti."

Western Australian Local Government Association (WALGA)

^{*}L'autenticazione basata sulla conoscenza è disponibile solo negli Stati Uniti.

Autenticazione affidabile per i requisiti più severi.

I processi di [firma digitale](#) in Adobe Sign sono conformi ai requisiti più rigorosi, come le firme elettroniche avanzate (AdES) e le firme elettroniche qualificate (QES) previste dal regolamento eIDAS dell'UE. Inoltre, consentono di lavorare con autorità di certificazione (CA) e fornitori di servizi fiduciari (TSP) accreditati. Supportano anche dispositivi per la creazione di firme qualificate (QSCD), come smart card, token USB e moduli di sicurezza hardware (HSM) basati su cloud.

I documenti firmati digitalmente in Adobe Sign forniscono la prova della firma di ciascun partecipante all'interno del documento stesso. Durante il processo di firma, il certificato del firmatario è vincolato crittograficamente al documento mediante la chiave privata custodita unicamente da quel firmatario. Durante il processo di convalida, la chiave pubblica reciproca viene estratta dalla firma e usata sia per autenticare l'identità del firmatario attraverso la CA sia per garantire che non siano state apportate modifiche al documento dopo la firma. I percorsi di verifica possono fornire ulteriori informazioni utili, ad esempio l'indirizzo IP o la posizione geografica del firmatario.

Chi sono i fornitori di servizi fiduciari.

Per garantire i massimi livelli di sicurezza, i processi di firma digitale usano una tecnologia di crittografia a chiave pubblica (PKI) per la cifratura, la firma e l'autenticazione basata su certificati. Gli ID digitali sono emessi da autorità di certificazione (CA) e fornitori di servizi fiduciari (TSP) che soddisfano determinati requisiti. Questi provider, a loro volta, rientrano in un sistema basato su standard ed esteso all'intero settore che mira a consentire la verifica delle identità dei firmatari e l'autenticità dei documenti su scala globale.

I settori e gli enti pubblici rilasciano elenchi di autorità che soddisfano requisiti specifici. Adobe consente esclusivamente operazioni di convalida globale per l'intero settore mediante la pubblicazione e la gestione di elenchi di fiducia. Gli elenchi internazionali e locali, come l'elenco globale [Adobe Approved Trust List \(AATL\)](#) e i [cataloghi europei European Union Trust Lists \(EUTL\)](#) sono interamente supportati nelle soluzioni Adobe.

I fornitori di servizi fiduciari offrono vari servizi per la sicurezza delle identità e delle transazioni, tra cui:

- Autorità di registrazione (RA): le identità dei firmatari sono verificate per l'assegnazione di un ID.
- Autorità di certificazione (CA): dopo la verifica, la CA emette una chiave privata e il relativo certificato, quindi li gestisce nel tempo. La chiave privata è controllata da una password o un PIN noti esclusivamente al firmatario.

- Autorità di marca temporale (TSA): i processi di firma digitale coinvolgono anche le TSA al fine di stabilire con precisione il momento in cui si è verificato ciascun evento di firma.

Adobe Sign lascia a te la scelta dei fornitori di servizi fiduciari per la firma e la marcatura temporale dei documenti per permetterti di rispettare le normative e i regolamenti validi per il tuo paese o il tuo settore specifico. In aggiunta, puoi anche usare una marca temporale di Adobe o del tuo fornitore di servizi fiduciari per soddisfare i requisiti previsti per la conservazione a lungo termine dei record digitali. Durante la procedura di convalida, Adobe conferma anche che le autorità coinvolte nel documento siano fornitori fiduciari, approvati mediante certificazione globale, locale o specifica del settore. Gli elenchi di fiducia, quali AATL ed EUTL, sono disponibili nell'intero settore e sono una fonte autorevole di fornitori di servizi fiduciari. Tra questi si annoverano, ad esempio:

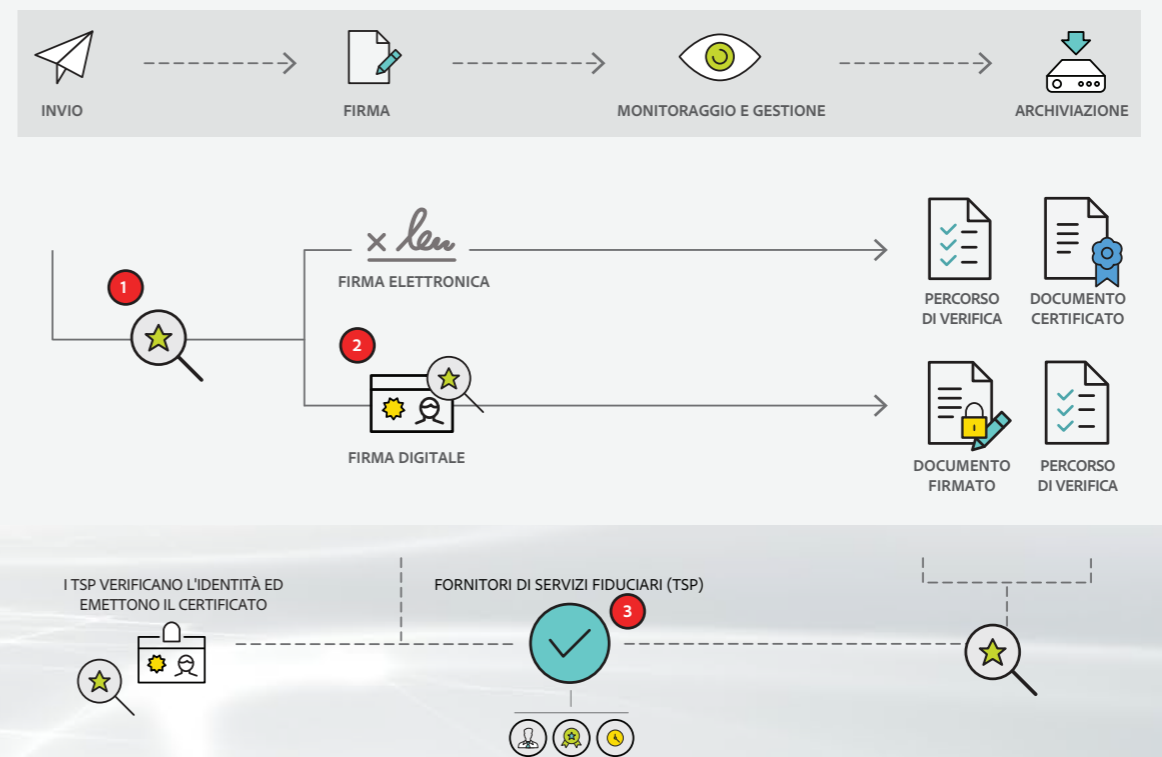
- Il Governo federale e il Dipartimento della Difesa degli Stati Uniti
- Tutti i 28 stati membri dell'Unione Europea
- Le Pubbliche Amministrazioni di Giappone, Brasile, Svizzera, India e Uruguay
- I servizi postali di Germania, Francia, Italia, Hong Kong e Sudafrica
- Le aziende SAFE-BioPharma e IdenTrust

Un'unica soluzione. Più opzioni.

Adobe Sign è progettato appositamente per supportare la più ampia gamma di requisiti in materia di firma elettronica e digitale. In questo modo, puoi fare business a livello locale o globale scegliendo il metodo migliore per ogni singolo processo aziendale. Con Adobe Sign puoi realizzare flussi di lavoro end-to-end che includono firme elettroniche tipiche, firme digitali o una combinazione di entrambe le tipologie. Adobe Sign offre anche il supporto leader del settore per l'autenticazione e la convalida di chi firma.

- 1 Prima di aprire il documento, i firmatari autenticano la propria identità con metodi a fattore singolo o multiplo.
- 2 I firmatari aggiungono firme digitali usando una password o la chiave privata protetta da PIN del proprio certificato per vincolare la propria firma al documento.
- 3 L'identità del firmatario e l'autenticità del documento vengono convalidate dai fornitori di servizi fiduciari che emettono gli ID digitali dei firmatari. Adobe Sign è compatibile con oltre 200 fornitori di servizi fiduciari in tutto il mondo e grazie a un crescente ecosistema di provider che supportano firme digitali basate su cloud siamo in grado di offrire ovunque e in qualsiasi momento esperienze di firma su web e dispositivi mobili.

Firme elettroniche e firme digitali in Adobe Sign



"Grazie ad Adobe Sign, anziché impiegare un giorno intero per inviare un modulo di policy cartaceo e aspettare una settimana o più per la restituzione della versione completata, il 70% dei moduli ci viene restituito entro 24 ore. Il processo risulta semplificato da tutti i punti di vista e si traduce in un'esperienza decisamente migliore per il cliente."

CHRISTINE FRANCIS

Responsabile dello sviluppo di servizi condivisi per le operazioni aziendali
Unum

Tipologie di firme in Adobe Sign a confronto.

Che i tuoi firmatari usino le firme elettroniche o digitali, Adobe Sign supporta i requisiti essenziali per consentirti di creare processi aziendali pienamente conformi.

		Firme elettroniche tipiche	Firme digitali
Consenso alla firma elettronica	Il consenso esplicito si può ottenere durante il processo	✓	✓
Autenticazione	Autenticazione della firma elettronica a fattore singolo tramite ID e-mail in un processo sicuro e tracciato	✓	✓
	Autenticazione avanzata della firma elettronica a più fattori (ad es. e-mail più account social, PIN telefonico, KBA, password e altro)	✓	✓
	Autenticazione della firma digitale con ID digitale e PIN personale	—	✓
Firma	Firma elettronica tramite browser web o dispositivo mobile. Non è necessario eseguire download né registrarsi.	✓	✓
	Firma tramite ID digitale sul proprio computer desktop. Possibilità di utilizzare smart card, token USB, HSM e oltre 200 CA in tutto il mondo.	—	✓
	Firma tramite ID digitale basato su cloud dal proprio browser web o dispositivo mobile. Possibilità di sfruttare gli standard aperti per la firma digitale basata su cloud.	—	✓
Garanzia di integrità del documento	Certificata da Adobe	✓	✓
	Firma digitale di tutti i partecipanti	—	✓
Traccia di tutti gli eventi	Percorso di verifica certificato da Adobe	✓	✓
Convalida tramite TSP (fornitori di servizi fiduciari)	Identità e firma del firmatario	—	✓
	Sigillo antimanomissione	✓	✓
	Marca temporale Adobe con convalida a lungo termine o marca temporale di terze parti	—	✓
Protezione del processo	Certificazione ISO 27001, SOC 2 Tipo 2, PCI DSS e SAFE BioPharma Procedura di sicurezza Adobe SPLC	✓	✓
	Conformità agli standard Adobe SPLC (Secure Product Lifecycle)	✓	✓
Conformità normativa	Ad esempio, agli standard HIPAA, FERPA e GLBA	✓	✓
	Supporta la conformità con la normativa statunitense FDA 21 CFR Part 11	✓	✓
Archiviazione dati nella tua area	Data center in America del Nord, Europa, Australia, India e Giappone	✓	✓

Adobe: il leader nel campo dei documenti digitali.

Con 6 miliardi di transazioni l'anno, Adobe è il leader globale nel campo dei documenti digitali sicuri e delle firme elettroniche basate su standard. Adobe Sign consente di offrire esperienze di firma semplici ed eccezionali e allo stesso tempo di garantire la conformità alle normative locali e globali vigenti in materia. Molte aziende Fortune 1000, enti pubblici, istituzioni sanitarie e finanziarie si affidano alle nostre soluzioni per automatizzare la firma e le approvazioni in numerosi reparti e processi di business.

Vantaggi principali di Adobe Sign

Firma basata su standard: prima abbiamo inventato il PDF e le firme digitali compatibili con questo formato e poi abbiamo collaborato con ISO ed ETSI, le principali organizzazioni del settore, per trasformarli in standard aperti. Le soluzioni Adobe sono compatibili con oltre 200 CA in tutto il mondo e siamo l'unico fornitore globale a supportare tutti i TSP dell'Unione Europea accreditati a emettere ID digitali qualificati. E insieme al Cloud Signature Consortium stiamo favorendo un'ulteriore evoluzione degli standard globali per l'utilizzo delle firme digitali con i dispositivi mobili e il web. Le nostre [soluzioni di firma su cloud](#) ti permettono di utilizzare ID digitali emessi da leader del settore, altamente affidabili, intuitivi, facili da distribuire e conformi ai requisiti normativi.

Funzionalità di altissimo livello: con Adobe Sign è facile gestire ogni singola fase dei processi di business. Invia rapidamente i documenti per la firma e completa il lavoro in tempi record. I documenti sono memorizzati nel tuo sistema aziendale, in un archivio a tua scelta o in [Adobe Document Cloud](#) e sono supportati da rigorose misure di sicurezza. In questo modo i tuoi dipendenti possono archiviare, visualizzare, monitorare e gestire i documenti da qualsiasi postazione in tempo reale.

Massima flessibilità: usa un'unica soluzione scalabile per creare processi di firma completi che includono firme digitali, firme elettroniche o una combinazione di entrambe. Adobe Sign ti offre la flessibilità necessaria per costruire flussi di lavoro su misura in base alle tue esigenze di conformità specifiche, ai requisiti aziendali e al profilo di rischio. Crea processi di firma digitale nella tua organizzazione o su cloud con Adobe Sign e una CA o un TSP a tua scelta e sfrutta il supporto per una gamma completa di dispositivi per la creazione di firme, tra cui smart card, token USB e HSM basati su cloud.

Controlli di sicurezza completi: la protezione delle esperienze digitali è una questione che Adobe affronta con grande serietà. Adobe Sign soddisfa rigorosi standard di sicurezza, tra cui ISO 27001, SOC 2 Tipo 2 e HIPAA, nonché lo standard PCI DSS utilizzato dal Payment Card Industry. Impieghiamo anche le procedure di sicurezza Adobe SPLC (Secure Product Lifecycle), che consistono in una serie di diverse centinaia di attività di sicurezza specifiche, con criteri, processi e strumenti di sviluppo

software integrati in molteplici fasi del ciclo di vita del prodotto.

Soluzione di livello enterprise: grazie agli avanzati strumenti di amministrazione in Adobe Sign puoi gestire preferenze, limiti e lingue di utenti e gruppi in modo semplice e veloce. I data center ad alta disponibilità in Nord America, Europa, Australia, India e Giappone garantiscono la continuità della tua attività.

Integrazioni predefinite di livello superiore: aggiungi facilmente firme elettroniche compatibili nativamente con i tuoi sistemi di archiviazione grazie a soluzioni preintegrate ricche di funzionalità. Le integrazioni e le API affidabili di Adobe Sign ti consentono di incorporare i processi di firma nei sistemi e nelle applicazioni della tua organizzazione. Tra le integrazioni figurano Salesforce, Workday, Microsoft Dynamics CRM, Ariba, SAP, Apptus e altre.

Esperienza cliente eccezionale: soddisfa i clienti con tempi di risposta ridotti e processi veloci per la firma dei contratti. I clienti possono apporre la firma senza dover stampare o inviare per fax i documenti, installare software, creare nuovi account di accesso o eseguire scansioni. L'intero processo può richiedere solo pochi minuti, così tutti possono completarlo in rapidità e proseguire il loro lavoro.

Per saperne di più sui vantaggi che Adobe Sign può riservare alla tua organizzazione, contatta il tuo responsabile vendite Adobe.

Risorse

Accedi a ulteriori informazioni consultando queste risorse aggiuntive:

- [Presentazione della soluzione per firme in cloud Adobe Sign](#)
- [Guida globale alle normative in materia di firme elettroniche: paese per paese](#)
- [Sviluppare una politica efficace in materia di firme elettroniche](#)
- [Adobe Sign: presentazione della soluzione](#)

Per ulteriori informazioni

Dettagli della soluzione:

<https://adobe.com/go/adobesign-it>



Copyright © 2018 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved.
Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or
trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States
and/or other countries.