



Cod. H30/B7/P2  
Cod. OR/or  
Circolare n. 55

Protocollo Generale (Uscita)  
cnappcrm – aoo generale  
**Prot.: 0001985**  
**Data: 30/0/2015**

Ai Consigli degli Ordini degli Architetti,  
Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori  
**LORO SEDI**

**Oggetto: Fatturazione Elettronica.**

Si dà seguito alla circolare prot.n. 0001562 del 27/03/2015 per informare che questo Consiglio Nazionale ha sottoscritto un accordo per la fornitura gratuita a tutti gli Ordini territoriali del servizio obbligatorio di conservazione sostitutiva per la fatturazione elettronica.

La società erogatrice del servizio è ArubaPEC SpA, regolarmente iscritta nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/conservazione/elenco-conservatori-accreditati>) nonché già partner tecnologico di questo stesso Consiglio.

Gli Ordini che intendono usufruire della convenzione e attivare il servizio dovranno inviare, in originale, presso gli uffici del Cnappc siti in via S.M. dell'Anima 10 Roma, la modulistica elencata in "da compilare e sottoscrivere". L'intera documentazione che si allega a riguardo si compone dei seguenti documenti:

- per presa visione:
  - Condizioni di erogazione servizi DocFly \_ver. 2.0
  - Scheda Prodotto Conservazione \_ver. 2.1
  
- da compilare e sottoscrivere:
  - Elenco persone \_ver. 1.0
  - Nomina\_responsabile\_esterno\_privacy\_ver. 1.0
  - Richiesta di erogazione DocFly \_ver. 1.2
  - Scheda Conservazione - doc\_fiscale Partner logo ver. 1.1

Eventuali richieste di delucidazioni inerenti la compilazione possono essere richieste, in forma scritta, a [paola.amighetti@staff.aruba.it](mailto:paola.amighetti@staff.aruba.it).

Relativamente al ciclo attivo della fatturazione elettronica, questo Consiglio Nazionale ha sottoscritto sempre con ArubaPEC SpA una convenzione per l'attivazione da parte dei professionisti iscritti all'Albo del servizio "DocFly Fatturazione PA". La convenzione prevede che il servizio rilasciato gratuitamente il primo anno, possa essere, a scadenza, rinnovato a spese dell'iscritto (non





automaticamente, ma solo su esplicita richiesta) ad un prezzo concordato di € 10 anziché 25.

I professionisti interessati potranno attivare tale servizio alla pagina <https://www.pec.it/Convenzioni.aspx> inserendo il codice convenzione riportato nella nota di presentazione allegata (Nota per gli iscritti), predisposta per essere veicolata ai tutti i professionisti.

A tale riguardo si invitano gli Ordini a non rendere pubblico il codice convenzione in quanto la procedura non prevede alcun controllo sull'effettivo diritto che la persona ha di effettuare l'attivazione in convenzione.

Per informazioni più dettagliate sul servizio consultare la pagina web <https://www.pec.it/FatturazioneElettronicaPA.aspx>

Si evidenzia, inoltre, che nella piattaforma im@teria è stato sviluppato un sistema di gestione fiscale delle fatture elettroniche comprensivo della conservazione a norma di legge in merito al quale seguirà specifica circolare.

Con i migliori saluti.

*Il Presidente del Centro Studi*  
(arch. Paolo Pisciotta)

*Il Consigliere Segretario*  
(arch. Franco Frison)

*Il Presidente*  
(arch. Leopoldo Freyrie)

- All1 - Condizioni di erogazione servizi DocFly\_ver.2.0.pdf;
- All2 - Scheda Prodotto Conservazione\_ver. 2.1.docx;
- All3 - Elenco persone\_ver 1.0.docx;
- All4- Nomina\_responsabile\_esterno\_privacy\_ver. 1.0.docx;
- All5- Richiesta di erogazioneDocFly\_ver. 1.2.docx;
- All6- Scheda Conservazione – doc\_fiscale Partner logo ver.1.1.docx;
- All7 - Nota agli iscritti.doc



## Condizioni di erogazione Servizi DocFly Cliente Partner

Le presenti Condizioni con i documenti indicati al successivo Art. 2 alle stesse allegati, disciplinano, con l'ordine di prevalenza ivi indicato, diritti ed obblighi di Aruba Pec e del Cliente Partner nell'ambito della fornitura del Servizio rivenduto al Cliente Partner dal Partner ed erogato da Aruba Pec.

### Indice degli articoli

1. Definizioni.....	1
2. Struttura del Contratto e ordine di prevalenza.....	3
3. Oggetto del Contratto .....	3
4. Perfezionamento del Contratto .....	4
5. Attivazione del Servizio .....	4
6. Durata del Contratto e cessazione .....	4
7. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba Pec.....	5
8. Obblighi e diritti del ClientePartner .....	7
9. Servizio: modalità di utilizzo, configurazione assistenza e manutenzione .....	10
10. Sospensione del Servizio .....	10
11. Clausola risolutiva espressa .....	11
12. Recesso.....	11
13. Modifiche al Contratto e/o alle Policy Aruba Pec .....	11
14. Copyright e licenze .....	11
15. Sicurezza delle informazioni.....	12
16. Miscellanea .....	12
17. SLA e indennizzi .....	12
18. Ultrattività .....	13
19. Trattamento dei dati personali .....	13
20. Legge applicabile e foro competente.....	14

### 1. Definizioni

Ferme le altre definizioni riportate nel Manuale i termini sotto riportati hanno il seguente significato:

**24/7/365:** acronimo utilizzato nel Contratto per indicare la continuità 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno.

**Agente di alterazione:** qualsiasi codice contenuto in un documento informatico potenzialmente idoneo a modificare la rappresentazione dell'informazione senza alterarne il contenuto binario (in via meramente esplicativa e non esaustiva: macro, codici eseguibili nascosti, formule di foglio di lavoro occulte in tutto o in parte, sequenze di caratteri occultate all'interno dei documenti informatici);

**Aruba Pec: Aruba PEC S.p.A. società** con sede legale in Via Sergio Ramelli n. 8, 52100 Arezzo (p.iva 01879020517), che gestisce ed eroga il Servizio;

**Atto di delega:** atto contenuto nella Richiesta di erogazione con il quale il Cliente Partner ovvero il Responsabile della conservazione può nominare e delegare Aruba Pec quale Responsabile del servizio di conservazione alla esecuzione delle attività ivi indicate;

**Cliente Partner:** la persona fisica o giuridica o altro tipo di società o ente cliente del Partner cui Aruba Pec eroga il Servizio.

**Condizioni:** le presenti condizioni di erogazione del Servizio accettate dal Cliente Partner ai fini dell'attivazione ed erogazione del Servizio mediante sottoscrizione della Richiesta di erogazione;

**Contratto:** il regolamento costituito dal complesso dei documenti indicati all'articolo 2.1. che disciplina l'erogazione del Servizio da parte di Aruba Pec al Cliente Partner in esecuzione del contratto di fornitura del Servizio concluso tra Partner e Cliente Partner;

**Credenziali di accesso:** login e password inviate dal Partner al Cliente Partner;

**Data Center:** luogo fisico attrezzato da Aruba Pec con le risorse idonee e necessarie alla produzione del Servizio le cui caratteristiche sono descritte nel Manuale;

**Delega Fattura PA:** atto contenuto nella Richiesta di erogazione con il quale il Cliente Partner, predisposta la/e Fattura/e PA con i dati e le informazioni in suo possesso, delega espressamente Aruba Pec ad emetterla e ad apporvi la sua firma digitale;

**Informazioni confidenziali:** (i) le informazioni relative ad Aruba Pec e da essa ritenute o classificate come riservate e/o confidenziali di cui il Cliente Partner abbia avuto conoscenza per qualsivoglia ragione legata all'applicazione del contratto e/o (ii) le informazioni relative ad Aruba Pec che, per loro natura, contenuto o circostanza in cui vengono rivelate, normalmente verrebbero considerate tali. Al riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni confidenziali di Aruba Pec sono tutte le prestazioni, le caratteristiche, le configurazioni e le informazioni tecniche del Servizio, i preventivi, le relazioni di audit o di sicurezza, i piani di sviluppo del prodotto.

**Elenco persone:** Elenco delle persone designate dal Cliente Partner ad operare in suo nome, conto e interesse con Aruba Pec per l'esecuzione del Contratto;

**Fattura/e PA:** il documento informatico, privo di codice non eseguibile e/o di macroistruzioni, da trasmettere allo Sdi in formato Xml, contenente i dati della/e fattura/e elettronica/che emessa/e dal Cliente Partner, ovvero da Aruba Pec se delegata, ai sensi dell'articolo 21, comma 1, del DPR 633/72 per l'attuazione di quanto previsto dalla legge n. 244/2007 e dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 55 del 3 Aprile 2013 e loro ss.mm.ii;

**Manuale:** il Manuale del Sistema di conservazione digitale dei documenti informatici predisposto da Aruba Pec, accettato e fatto proprio in ogni sua parte dal Cliente Partner;

**Opzione DocFly - Fatturazione PA:** l'opzione aggiuntiva al Servizio che consente di emettere, firmare digitalmente e trasmettere la/e Fattura/e del Cliente Partner alla/e PA secondo quanto previsto dalla relativa Scheda Prodotto Partner DocFly – Fatturazione PA;

**Pannello :** l'area che il Partner mette a disposizione del Cliente Partner per la gestione del Servizio attraverso una applicazione sicura raggiungibile via web alla pagina [www.docfly.it](http://www.docfly.it) utilizzando le proprie Credenziali di accesso;

**Parti:** Aruba Pec ed il Cliente Partner.

**Partner:** la persona, fisica o giuridica, che rivende il Servizio al Cliente Partner in forza di autonomo e specifico contratto concluso con Aruba Pec.

**Policy Privacy Aruba Pec:** il documento pubblicato alla pagina [http://www.pec.it/Policy\\_Privacy.aspx](http://www.pec.it/Policy_Privacy.aspx) che descrive le modalità di trattamento dei dati personali dei Clienti Partner e contiene l'informativa ai sensi dell'Art. 13 del D.lgs. 196/2003.

**Produttore:** è il Cliente Partner, di norma diverso dal Titolare, che in proprio o attraverso le persone fisiche da egli stesso incaricate produce il Pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione;

**Responsabile della conservazione:** il Cliente Partner, il quale ha facoltà di delegare a terzi, in tutto o in parte, l'esecuzione delle attività previste a suo carico dalla vigente normativa;

**Responsabile del servizio di conservazione:** Aruba Pec previa delega del Responsabile della conservazione alla esecuzione delle attività indicate nell'Atto di delega presente nella Richiesta di erogazione;

**Richiesta di erogazione :** L'atto compilato e sottoscritto dal Cliente Partner ed inviato ad Aruba Pec tramite il Partner per chiedere l'erogazione del Servizio;

**Scheda di conservazione:** Elenco dei documenti informatici che il Cliente Partner intende sottoporre a conservazione con il Contratto;

**Scheda Prodotto DocFly – Conservazione – cliente Partner** : il documento redatto da Aruba Pec nel quale sono descritte le caratteristiche tecniche e i livelli qualitativi relativi all'erogazione del Servizio accettata dal Cliente Partner per il tramite del Partner.

**Scheda Prodotto DocFly – Fatturazione PA – cliente Partner** : il documento redatto da Aruba Pec nel quale sono descritte le caratteristiche tecniche e i livelli qualitativi relativi all'erogazione dell'Opzione DocFly – Fatturazione PA accettata dal Cliente Partner per il tramite del Partner;

**SLA** : i livelli di servizio indicati nella Scheda Prodotto DocFly – Conservazione – cliente Partner e, se presente, nella Scheda Prodotto DocFly – Fatturazione PA – cliente Partner , in entrambi i casi alla voce “SLA complessivo sul Servizio”, e le relative penalità stabilite a carico di Aruba Pec nelle Condizioni in caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio stabiliti;

**Servizio**: il Servizio DocFly di conservazione digitale a norma dei documenti informatici con o senza l'Opzione DocFly - Fatturazione PA rivenduto dal Partner al Cliente Partner ed erogato da Aruba Pec al Cliente Partner il tutto come meglio descritto nella Scheda Prodotto DocFly – Conservazione – cliente Partner, nel Manuale e, se presente, nella Scheda Prodotto DocFly – Fatturazione PA – cliente Partner ;

**Sistema di interscambio** (in breve “Sdi”): sistema informatico attraverso il quale avviene la trasmissione della FatturaPA, le cui modalità di funzionamento sono stabilite dal D.M. 3 aprile 2013, numero 55.

**Xml**: acronimo di “eXtensible Markup Language” cioè l'insieme di regole per strutturare in formato testo i dati oggetto di elaborazione ai fini della trasmissione della Fattura PA allo Sdi;

## 2. Struttura del Contratto e ordine di prevalenza

**2.1** Costituiscono parte integrante del Contratto dal momento e per effetto della loro sottoscrizione anche se posteriore al perfezionamento del Contratto stesso, i documenti sotto indicati da interpretarsi ed applicarsi con l'ordine di prevalenza che segue:

- 1) Scheda Prodotto DocFly – Conservazione – cliente Partner ;
- 2) Scheda Prodotto DocFly – Fatturazione PA – cliente Partner ;
- 3) Condizioni di erogazione Servizi DocFly;
- 4) Manuale;
- 5) Policy privacy Aruba Pec;
- 6) Scheda di conservazione;
- 7) Elenco Persone;
- 8) Richiesta di erogazione;
- 9) Nomina Responsabile esterno trattamento dati;

**2.2** I documenti di cui al precedente par. 2.1. sub 1), 2) 6) 7), 8) e 9) dovranno essere sottoscritti dal Cliente Partner e consegnati al Partner per la loro trasmissione ad Aruba Pec.

**2.3** Il Cliente Partner dichiara e riconosce che il Manuale è di esclusiva proprietà di Aruba Pec, la quale come tale è l'unica ed esclusiva titolare di ogni relativo diritto intellettuale. Il Cliente Partner dichiara di aver preso visione, di conoscere, di accettare e di fare proprio in ogni sua parte, il contenuto del Manuale.

## 3. Oggetto del Contratto

**3.1** Oggetto del Contratto è l'erogazione del Servizio al Cliente Partner - con o senza l'Opzione DocFly Fatturazione PA - con le caratteristiche, nella tipologia e con le modalità riportate nei documenti sopra indicati. Il Cliente Partner prende atto ed accetta che il Servizio viene erogato da Aruba Pec in forza di autonomo e specifico accordo concluso dalla stessa con il Partner, pertanto il Cliente Partner solleva ora per allora Aruba Pec da ogni e qualsiasi responsabilità per la mancata o ritardata erogazione del Servizio così come per la sua interruzione, temporanea o definitiva, per fatto imputabile al Partner.

**3.2** Il Servizio risponde all'esigenza di conservare - per il periodo stabilito nel Contratto - i documenti informatici di cui il Cliente Partner è Titolare ovvero dei documenti informatici di cui sono Titolari terzi soggetti, prodotti, sottoscritti digitalmente e versati in conservazione dal Cliente Partner in virtù di specifica delega a tal fine rilasciatagli dai suddetti terzi e, garantendone l'integrità e la validità legale nel tempo nonché la loro Esibizione.

**3.3.** Con riguardo all'Opzione DocFly Fatturazione PA il Cliente Partner riconosce e prende atto che essa:

- a) gli consente di emettere e trasmettere, la/le sua/e fattura/e PA alla Pubblica Amministrazione interessata attraverso il Sdi;

- b) non è acquistabile né rinnovabile disgiuntamente dal servizio DocFly di conservazione digitale a norma dei documenti informatici;
- c) è resa disponibile al Cliente Partner tramite il Pannello DocFly Fatturazione PA;
- d) prevede l'aggregazione dei dati trasmessi dal Cliente Partner mediante il Pannello DocFly - Fatturazione PA in formato Xml.

La Fattura PA sarà trasmessa alla Pubblica Amministrazione interessata attraverso il Sistema di interscambio solo dopo che il Cliente Partner avrà confermato la correttezza e completezza dei dati e delle informazioni ivi riportate e autorizzato detta trasmissione. Resta inteso che oltre all'erogazione dell'Opzione DocFly Fatturazione PA le altre attività poste a carico di Aruba Pec sono esclusivamente quelle indicate nella Delega Fattura PA, contenuta nella Richiesta di erogazione, se rilasciata dal Cliente Partner e nei limiti ivi stabiliti;

**3.4.** Resta inteso che il Cliente Partner paga il corrispettivo per la fornitura del Servizio al Partner in forza di diverso, specifico ed autonomo contratto, pertanto nulla è dovuto dal Cliente Partner ad Aruba Pec per le prestazioni dalla stessa rese (erogazione Servizio) in forza del Contratto.

#### **4. Perfezionamento del Contratto**

**4.1.** Il Contratto si perfeziona quando Aruba Pec riceve, tramite il Partner, tutti i documenti indicati al precedente articolo 2.2. completo delle sottoscrizioni del Cliente Partner e del Partner come ivi richieste. Il Cliente Partner solleva fin da ora Aruba Pec da qualsiasi responsabilità per il mancato perfezionamento del Contratto imputabile a fatto del Partner ed in ogni caso e si impegna a manlevare e/o tenere indenne la stessa Aruba Pec da ogni richiesta di risarcimento da chiunque avanzata.

**4.2.** Il Cliente Partner garantisce e, se richiesto, si impegna a garantire - anche ai sensi dell'art. 46 DPR 445/2000 e s.m.i. - che i dati e le informazioni fornite ad Aruba Pec per il perfezionamento del Contratto sono veri e corretti e tali da consentire la sua identificazione e reperibilità e si impegna a comunicare ad Aruba Pec ogni variazione dei medesimi, compreso l'indirizzo e-mail. Aruba Pec si riserva la facoltà di assumere eventuali ulteriori informazioni nel rispetto della normativa vigente e comunque di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente Partner si impegna, ora per allora, a trasmettergli.

**4.3.** Il Contratto è concluso in lingua italiana, eventuali altre versioni in lingua straniera sono messe a disposizione del Cliente Partner esclusivamente a titolo di cortesia.

#### **5. Attivazione del Servizio**

**5.1** Salvo diverso accordo tra le Parti, il Servizio è attivato ed erogato nel rispetto dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse hardware e software, e comunque entro i termini indicati da Aruba Pec al Partner ed a condizione che lo stesso Partner abbia consegnato ad Aruba Pec debitamente sottoscritti, dallo stesso Partner e dal Cliente Partner, i documenti indicati al precedente art. 2.2.. Resta altresì inteso che l'attivazione potrà avvenire solo dopo che il Cliente Partner avrà correttamente eseguito le attività previste a suo carico per l'attivazione del Servizio come previste nel Manuale.

**5.2** Il Cliente Partner prende atto ed accetta che con l'avvenuta attivazione del Servizio di cui al precedente comma saranno da intendersi accettate da parte di Aruba Pec le nomine e/o le deleghe contenute nell'Atto di delega e nella Nomina Responsabile esterno trattamento dati.

**5.3.** Fatte salve le altre disposizioni in materia contenute nel Contratto il Cliente Partner prende atto ed accetta che nessun diritto o pretesa potrà far valere nei confronti di Aruba Pec per la omessa o ritardata attivazione e/o erogazione del Servizio se tale evento è dovuto alla mancata o ritardata consegna da parte del Partner ad Aruba Pec dei documenti indicati al precedente par. 5.1. ed in ogni caso si impegna a manlevare e/o tenere indenne la stessa Aruba Pec da ogni richiesta di risarcimento da chiunque avanzata

#### **6. Durata del Contratto e cessazione**

**6.1** Il Cliente Partner, consapevole degli obblighi previsti esclusivamente a suo carico dalla vigente normativa in ordine al periodo minimo di conservazione e accesso al documento informatico di volta in volta interessato, prende atto ed accetta che:

- a) il Contratto decorre dal perfezionamento come definito all'articolo 4 ed ha durata pari a quella pattuita direttamente tra il Partner ed il Cliente Partner fatti salvi: i) gli eventuali giorni di proroga riconosciuti ai sensi del successivo art. 17 o, ii) i casi di sua cessazione come dallo stesso Contratto previsti; e

b) la cessazione, per qualsiasi causa, del Contratto comporta l'automatica cessazione del Servizio. In tale ipotesi al Cliente Partner sarà:

- i) inibito il versamento di nuovi documenti nel Sistema di conservazione ; e
- ii) consentito il prelievo dei documenti informatici presenti nel Sistema di conservazione secondo le modalità e nei termini stabiliti nel Manuale e nel Contratto, fermo quanto previsto al successivo comma 6.2.

**6.2** In tutti i casi di cessazione del Contratto Aruba Pec consentirà al Cliente Partner di recuperare i propri documenti, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data in cui detta cessazione è divenuta efficace. I documenti informatici dovranno essere prelevati dal Cliente Partner – quindi non incombe su Aruba Pec alcun obbligo di provvedere alla materiale restituzione dei documenti informatici conservati – secondo le modalità stabilite nel Manuale e dal Contratto. Decorso il suddetto termine, il Cliente Partner autorizza sin da ora Aruba Pec a cancellare i documenti informatici e gli annessi metadati versati in conservazione (e tutte le relative copie di salvataggio). Fermo quanto sopra, i documenti informatici originariamente versati dal Cliente Partner nel Sistema di conservazione saranno a quest'ultimo restituiti nel loro formato originale, fatto salvo il caso che i suddetti documenti abbiano subito una conversione di formato per sopperire all'obsolescenza del formato originario; in quest'ultimo caso saranno restituiti nel formato convertito. Contestualmente, saranno restituiti anche i metadati associati ai documenti informatici originariamente forniti dal Cliente Partner.

**6.3.** Fatte salve le altre disposizioni in materia contenute nel Contratto il Cliente Partner solleva ora per allora Aruba da ogni e qualsiasi responsabilità per il mancato rinnovo del Contratto ovvero per la sua anticipata cessazione per fatto imputabile al Partner e si impegna a manlevare e/o tenere indenne la stessa Aruba Pec da ogni richiesta di risarcimento da chiunque avanzata.

## **7. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba Pec**

**7.1** Aruba Pec eroga al Cliente Partner il Servizio 24/7/365 in conformità ai livelli di servizio previsti dallo SLA e dalle specifiche tecniche riportate nella Scheda Prodotto Partner DocFly – Conservazione e, se presente, nella Scheda Prodotto Partner DocFly – Fatturazione PA. In ogni caso resta inteso che il Servizio consente la sola conservazione digitale dei documenti informatici, senza alcuna responsabilità e possibilità di intervento sul contenuto degli stessi.

**7.2** Per tutta la durata del Contratto, Aruba Pec si impegna a:

- a) rendere disponibile al Cliente Partner un Sistema di conservazione funzionante ed a norma di legge raggiungibile via web che operi secondo modelli organizzativi che garantiscano la sua distinzione logica e fisica dal sistema di gestione documentale del Cliente Partner;
- b) ad assumere l'incarico di Responsabile esterno del trattamento dei dati nei termini indicati nell'atto di nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati.

**7.2.1** Relativamente al programma software utilizzato per l'erogazione del Servizio, Aruba Pec garantisce:

- a) il ripristino delle funzionalità in caso di malfunzionamenti del software di sistema e/o d'ambiente, anche secondo quanto indicato nel Manuale;
- b) l'arricchimento delle funzioni degli applicativi software determinato da nuove release innovative del software di sistema e/o d'ambiente;
- c) l'adeguamento del software all'evoluzione della vigente normativa in materia.

**7.3** Il Cliente Partner riconosce che la rete internet non è controllata da Aruba Pec e che per la peculiare struttura della rete medesima non se ne possa garantire le prestazioni e la funzionalità né controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la medesima. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata ad Aruba Pec per eventuali illeciti commessi da terzi in danno del Cliente Partner durante l'utilizzo del Servizio tramite la connessione internet.

**7.4** Fatte salve le ipotesi inderogabilmente previste dalla legge, in nessun altro caso, per nessun titolo e/o ragione, Aruba Pec potrà essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente Partner, ovvero verso altri soggetti, direttamente o indirettamente, connessi o collegati al Cliente Partner, per danni, diretti o indiretti, perdite di dati, alterazione del contenuto semantico dei documenti, violazione di diritti di terzi, ritardi, malfunzionamenti, interruzioni, totali o parziali, che si dovessero verificare a fronte dell'erogazione del Servizio, ove connessi, direttamente o indirettamente, o derivanti:

- a) dal non corretto utilizzo del Servizio da parte del personale e/o incaricati del Cliente Partner;
- b) da qualsiasi abuso relativo alla veridicità dei dati personali comunicati in occasione della richiesta di attivazione del Servizio e di ogni altra variazione che dovesse intervenire relativamente ai dati comunicati in occasione della richiesta;

- c) dal malfunzionamento dei macchinari, hardware e software, utilizzati dal Cliente Partner e/o per il non regolare funzionamento di internet, delle linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali;
- d) dalla mancata attivazione o dal mancato accesso al Servizio dovuta al mancato adeguamento dei sistemi informativi ed applicativi del Cliente Partner stesso;
- e) da ritardi, malfunzionamenti e interruzioni del Servizio causati da insufficiente adeguamento dei sistemi informatici ed applicativi del Cliente Partner, da comunicazione errata, incompleta o non veritiera da parte del Cliente Partner dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio;
- f) dalla presenza di virus, errori o, più in generale, dalla presenza di qualsiasi Agente di alterazione nei documenti informatici, dati e/o files consegnati dal Cliente Partner ad Aruba Pec per l'esecuzione del Servizio;
- g) dal mancato rispetto da parte del Cliente Partner degli obblighi e termini di formazione, trasmissione, di spedizione, di consegna, di versamento, di controllo e di verifica dei documenti informatici e/o dei dati, inerenti lo svolgimento delle proprie attività stabilite nel Contratto compreso il Manuale;
- h) dalla fallita integrità della rappresentazione (a video o in stampa) di dati o fatti contenuti nei documenti informatici o dalla loro non leggibilità, qualora il Cliente Partner non si sia attenuto alla formazione/produzione/emissione dei documenti informatici nei formati previsti dal Contratto e/od al Manuale;
- i) dai dati, fatti e/o informazioni contenute nei documenti informatici, che saranno determinati solo ed esclusivamente dal soggetto passivo d'imposta ovvero dal Cliente Partner con esonero da ogni responsabilità verso i terzi compresa l'Amministrazione finanziaria;
- j) dall'inosservanza e/o dal mancato adempimento e/o dalle violazioni degli obblighi di legge imputabili al Cliente Partner, (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Codice della Privacy, norme in materia di lavoro, sicurezza, ecc.);
- k) dall'utilizzo da parte del Cliente Partner, per la sottoscrizione dei documenti informatici versati in conservazione, di certificati di sottoscrizione non validi, scaduti o non rinnovati entro il termine previsto per la Chiusura dei pacchetti di archiviazione;

**7.4** Il Cliente Partner riconosce e prende atto che Aruba Pec non ha alcun potere, dovere e/o compito in relazione:

- a) alla determinazione dei dati, fatti ed informazioni contenute nei documenti informatici e nei metadati ad essi associati versati in conservazione;
- b) alla forma ed ai contenuti dei documenti informatici rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie versati in conservazione;
- c) ai metadati associati ai documenti rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie forniti dal Cliente Partner e dallo stesso versati in conservazione;
- d) ai dati contenuti nei documenti rilevanti ai fini tributari, alla determinazione della natura, qualità e quantità dei beni e dei servizi formanti l'oggetto dell'operazione;
- e) alla determinazione dei corrispettivi, della base imponibile e delle aliquote riportati nei documenti rilevanti ai fini tributari;
- f) alla determinazione dei dati richiesti dall'art. 21 del DPR 633/72 e s.m.i. e da eventuali altre disposizioni riportati nei documenti rilevanti ai fini tributari;
- g) alla verifica della corretta sequenzialità cronologica e continuità numerica dei documenti rilevanti ai fini tributari e più in generale di qualsiasi documento versato in conservazione;
- h) alla verifica della presenza di tutti i dati ed informazioni necessari ad attivare le funzionalità di ricerca logica dei documenti rilevanti ai fini tributari;
- i) alla verifica della conformità e della correttezza dei formati, dei contenuti e dei dati previsti in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica di cui al Decreto 3 aprile 2013, n. 55 e s.m.i.;

**7.5** In ogni caso resta inteso che ai fini della classificazione dei documenti versati in conservazione, Aruba Pec si attiene ai requisiti di classificazione specificati dal Cliente Partner nei metadati associati ai rispettivi documenti informatici. Nel caso in cui non sia fornita dal Cliente Partner alcuna indicazione sulla classificazione dei documenti informatici in ingresso, Aruba Pec è fin da ora autorizzata a rifiutare i singoli documenti privi dei metadati di classificazione o l'intero pacchetto di versamento contenente uno o più documenti privi dei metadati di classificazione.

**7.6.** In caso di erogazione dell'Opzione DocFly - Fatturazione PA resta inteso tra le parti che:

- a) Aruba Pec è tenuta a rendere disponibili le necessarie funzioni offerte dall'Opzione DocFly - Fatturazione PA solo all'esito positivo della procedura di autenticazione del Cliente Partner tramite il Pannello DocFly - Fatturazione PA;
- b) il Cliente Partner riconosce e prende atto che Aruba Pec non ha alcun potere, dovere e/o compito in relazione:
  - i. ai dati contenuti nelle Fatture PA, alla determinazione della natura, qualità e quantità dei beni e dei servizi formanti l'oggetto dell'operazione;
  - ii. alla determinazione dei corrispettivi, della base imponibile e delle aliquote riportati nelle Fatture PA;



- iii. alla determinazione dei dati richiesti dall'art. 21 del DPR 633/72 e s.m.i. e da eventuali altre disposizioni riportati nelle Fatture PA;
  - iv. alla verifica della corretta sequenzialità cronologica e continuità numerica delle Fatture PA e più in generale di qualsiasi documento a queste collegato;
  - v. alla verifica della presenza di tutti i dati ed informazioni necessari ad attivare le funzionalità di ricerca logica delle fatture e/o dei documenti rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie;
- c) in ragione di quanto sopra, Aruba Pec non potrà altresì in alcun modo essere ritenuta direttamente o indirettamente responsabile di alcuna conseguenza pregiudizievole, di carattere fiscale, tributario, civile o penale in cui dovesse incorrere il Cliente Partner per le suddette cause nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e dei terzi per tutte le operazioni connesse e derivanti dall'emissione e sottoscrizione con firma digitale delle Fatture PA, anche quando delegata dal Cliente Partner alla stessa Aruba Pec.

**7.7** Aruba Pec non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile di alcuna conseguenza pregiudizievole, di carattere fiscale, tributario, civile o penale in cui dovesse incorrere il Cliente Partner in ragione delle suddette cause.

**7.8** Fermo quanto sopra resta inteso che gli obblighi e le responsabilità di Aruba Pec verso il Cliente Partner sono esclusivamente quelli definiti dal Contratto, pertanto in caso di violazione o inadempimento esclusivamente imputabile ad Aruba Pec, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo SLA come meglio indicati al successivo art. 17. restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente Partner per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Quando non trova applicazione lo SLA il Cliente Partner prende atto ed accetta, ora per allora, che Aruba Pec non sarà tenuta a versargli alcun indennizzo o risarcimento e non risponderà di alcun danno, diretto o indiretto, di qualsiasi natura e specie. In ogni caso, anche in tale ipotesi, la somma massima che Aruba Pec potrà essere chiamata a versare al Cliente Partner non dovrà essere superiore ad € 1,00 (euro uno/00) per ogni Gb di documenti conservati.

**7.9.** Salvo quanto diversamente previsto in modo espresso in Contratto, Aruba Pec assume nei confronti del Cliente Partner esclusivamente le obbligazioni e le conseguenti responsabilità previste in Contratto, resta pertanto esclusa qualsiasi responsabilità di Aruba Pec per il fatto o l'inadempimento del Partner, per l'effetto il Cliente Partner prende atto ed accetta che non potrà far valere nei confronti di Aruba Pec diritti o pretese da chiunque avanzati per gli eventuali danni patiti a causa di qualsiasi inadempimento o altro fatto imputabile al Partner .

## **8. Obblighi e diritti del ClientePartner**

**8.1** Il Cliente Partner, assumendosi ogni rischio e responsabilità al riguardo, dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie per la corretta utilizzazione del Servizio, compreso il trattamento e/o la sicurezza di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi nel Sistema di conservazione o comunque forniti ad Aruba Pec. Il Cliente Partner è in ogni caso tenuto a conoscere le disposizioni relative alla vigente normativa ed a controllare l'esattezza dei risultati ottenuti con l'utilizzo del Servizio. Costituisce onere del Cliente Partner procurarsi, a sua cura e spese, la connessione per collegare le sua sede ovvero le sue postazioni di lavoro al Data Center attraverso il quale Aruba Pec eroga il Servizio.

**8.2** I documenti informatici oggetto del Servizio saranno versati in conservazione dal Cliente Partner, completi dei metadati ad essi associati, affinché siano conservati in modo elettronico per il periodo di durata stabilito in Contratto. Le funzioni di versamento in conservazione e di esibizione dei documenti informatici saranno svolte attraverso il Pannello Gestione che rende disponibili al Cliente Partner l'insieme delle componenti funzionali a supporto del processo di conservazione, nelle modalità e nei termini stabiliti dal Manuale. Salvo diverso e specifico accordo i documenti informatici saranno posti in conservazione nel medesimo formato che avevano al momento in cui sono stati versati in conservazione dal Cliente Partner.

**8.3** Nei casi in cui sia richiesto l'intervento del Pubblico Ufficiale, il Cliente Partner è tenuto a garantire ad Aruba Pec l'assistenza e le risorse, anche economiche, necessarie per l'espletamento delle attività che Aruba Pec attribuirà al medesimo. In ogni caso il Cliente Partner è e resta l'unico ed esclusivo titolare dei documenti informatici e dei dati da egli stesso versati in conservazione assumendosi espressamente ogni più ampia responsabilità in ordine al loro contenuto; per l'effetto il Cliente Partner solleva, ora per allora, e comunque si impegna a manlevare e/o tenere indenne Aruba Pec da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo.

**8.4** Il Cliente Partner prende atto ed accetta che:

- a) per tutta la durata del Contratto ed in qualsiasi momento il Sistema di conservazione è in grado di esibire tutti i documenti informatici in esso conservati;
- b) fermo quanto precede, la ricezione e l'esibizione dei documenti informatici potrà avvenire solo per via telematica e solo dietro specifica istanza presentata dai soggetti autorizzati;

c) solo il Cliente Partner e l'Utente, e per essi i loro incaricati, qualora specificatamente autorizzati, potranno richiedere al Sistema di conservazione l'accesso e l'esibizione dei documenti informatici conservati per acquisire le informazioni di loro interesse nei limiti previsti dalla legge. Tali informazioni vengono fornite dal Sistema di conservazione secondo le modalità previste dal Manuale;

d) l'Esibizione del documento informatico ottenuto tramite interrogazione del Sistema di conservazione o tramite la consultazione su supporto ottico rappresentano un'esibizione completa e legalmente valida.

**8.5.1** Con specifico riguardo alle Credenziali di accesso il Cliente Partner si impegna a custodirle con la massima diligenza e a non consentirne l'utilizzo da parte di terzi non espressamente autorizzati e del cui comportamento in ogni caso il Cliente Partner si assume ogni più ampia responsabilità.

**8.5.2** Il Cliente Partner è obbligato ad osservare le procedure di generazione, rilascio, sospensione e rigenerazione delle Credenziali di accesso, e/o di altre eventuali credenziali di autenticazione, necessarie ad accedere al Servizio. Il Cliente Partner, successivamente al ricevimento della password, è tenuto a modificarla ed a mantenerla segreta e s'impegna a non trasferirla a terzi, sollevando comunque Aruba Pec da ogni responsabilità per qualsiasi atto illegittimo compiuto con detta password. Il Cliente Partner assume altresì l'onere di provvedere alla variazione periodica della password di accesso nel rispetto degli standard di sicurezza e della normativa in tema di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

**8.5.3.** In caso di smarrimento, furto o perdita delle Credenziali di attivazione e accesso, il Cliente Partner è tenuto a comunicare tempestivamente la circostanza ad Aruba Pec e ad attivare prontamente la procedura di rilascio di nuove credenziali di autenticazione e accesso.

**8.6** Il Cliente Partner prende altresì atto ed accetta che:

a) Aruba Pec non controlla né sorveglia come il Cliente Partner utilizza il Servizio ovvero i documenti informatici dal medesimo versati in conservazione; in ogni caso Aruba Pec è e resta estranea alle attività che il Cliente Partner effettua in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le Credenziali di accesso al Servizio; e

b) Per tutta la durata del Contratto e per i 60 (sessanta) giorni successivi alla sua scadenza, giusto quanto previsto al precedente Art. 6 comma 4, il Cliente Partner è l'unico titolare, ai sensi del d.lgs. 196/03, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati e/o presenti sul Sistema di conservazione.

**8.7.1** Qualora il Cliente Partner utilizzi il Servizio per la conservazione di documenti di cui sono titolari terzi soggetti è fatto espresso divieto al Cliente Partner di consentire, in qualsiasi modo e forma, direttamente o indirettamente, a detti soggetti il versamento dei documenti e comunque l'accesso al Servizio che resta in via esclusiva riservato al solo Cliente Partner.

**8.7.2** Il Cliente Partner si impegna a fare quanto necessario per rendere edotti detti terzi di quanto previsto nel presente paragrafo.

**8.7.3** La violazione, sia diretta che indiretta, anche attraverso altri soggetti, dei suddetti obblighi, legittima ed autorizza Aruba Pec a risolvere, con effetto immediato, il Contratto.

**8.8** Fermo quanto previsto al precedente paragrafo e fatti salvi gli altri obblighi previsti a suo carico in Contratto, nel Manuale e dalla vigente normativa in materia, il Cliente Partner si obbliga:

- a) a comunicare, prima dell'attivazione del Servizio, l'identità delle persone fisiche incaricate di mantenere i rapporti con Aruba Pec, titolate ad operare in nome e per conto del Cliente Partner, precisando funzione e ruolo; le modalità per identificare ed autenticare i suddetti incaricati sono stabilite esclusivamente da Aruba Pec;
- b) a versare in conservazione esclusivamente dati e documenti informatici di cui detiene legittima e completa disponibilità;
- c) a non versare in conservazione, né a trasmettere, spedire o divulgare tramite il Servizio, documenti informatici o dati riportanti materiale e/o notizie diffamatorie, illegali o comunque lesive di diritti di terzi, obbligandosi a vigilare sul corretto utilizzo del Servizio da parte dei soggetti autorizzati ad accedervi, con totale esonero di Aruba Pec da ogni responsabilità e da ogni obbligo di verifica in proposito;
- d) ad utilizzare il Servizio in conformità a quanto indicato in Contratto compreso il Manuale nel rispetto della normativa vigente, della morale e dell'ordine pubblico;
- e) ad individuare e comunicare ad Aruba Pec le tipologie/classi di documenti informatici da versare in conservazione attraverso la compilazione della Scheda di conservazione, nonché a quale Titolare detti documenti sono riferiti;
- f) a versare in conservazione documenti informatici nei formati conformi a quelli descritti nella Scheda di conservazione;
- g) a garantire che i documenti informatici versati in conservazione siano privi di Agenti di alterazione;
- h) a garantire che i documenti informatici versati in conservazione siano muniti di tutti i metadati previsti dal Manuale, dalla Scheda di conservazione, nonché dalle regole tecniche in materia di conservazione digitale dei documenti informatici, compresi quelli previsti per i documenti informatici rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie;

- i) a garantire che i certificati delle firme digitali utilizzate non siano stati revocati o sospesi;
- j) a versare in conservazione i documenti informatici non oltre i termini previsti dalla Scheda di conservazione;
- k) a gestire i processi di formazione dei documenti informatici, creare e sottoscrivere con firma digitale i pacchetti di versamento contenenti i documenti informatici da versare in conservazione nel rispetto di quanto stabilito in Contratto compreso il Manuale e nella 'Scheda di conservazione;
- l) ad inviare ad Aruba Pec pacchetti di versamento ed i relativi documenti informatici nei tempi e nei modi e secondo gli standard, le specifiche tecniche e i formati utilizzabili quali riferimento per il Sistema di conservazione previsti nel Manuale e nella Scheda di conservazione;
- m) a comunicare tempestivamente ad Aruba Pec eventuali variazioni del periodo di imposta (come definito dal DPR 22/12/1986, n. 917 e s.m.i.) dei soggetti titolari dei documenti informatici versati in conservazione; tale comunicazione dovrà essere effettuata almeno entro 3 (tre) mesi dalla scadenza del nuovo periodo di imposta al fine di poter consentire ad Aruba Pec di procedere alla corretta "chiusura" dei processi di conservazione in atto;
- n) ad inviare tutte le eventuali comunicazioni da presentare all'Agenzia delle Entrate ovvero ad ogni altro competente Autorità e/o Ufficio;
- o) ad eseguire ogni ulteriore e/o eventuale adempimento presso le competenti Autorità che fosse richiesto in conseguenza della conservazione digitale dei documenti informatici di cui al Contratto.

**8.9** Il Cliente Partner dovrà dotarsi, a sua cura e spese, di un proprio manuale del sistema di conservazione costituito dalla descrizione di componenti, processi ed organizzazione propri, integrato e completato, se ritenuto opportuno, dal Manuale.

**8.10** Resta altresì inteso che il Cliente Partner assume a proprio carico le responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa in relazione al contenuto dei documenti informatici versati in conservazione, impegnandosi a manlevare e tenere indenne Aruba Pec da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa comunque derivare a tal proposito.

**8.11.** In caso di erogazione dell'Opzione DocFly - Fatturazione PA resta inteso tra le parti che:

- a) anche in caso di rilascio della Delega Fattura PA ad Aruba Pec, il Cliente Partner è tenuto a predisporre la/e Fattura/e PA con i dati e le informazioni necessari allo scopo;
- b) il Cliente Partner prende atto ed accetta, ora per allora, che rimangono comunque a suo carico, in via esclusiva, tutte le responsabilità relative ai contenuti, alla veridicità, correttezza e completezza dei dati trasmessi ad Aruba Pec ai fini dell'erogazione dell' Opzione DocFly - Fatturazione PA. In ogni caso il Cliente Partner è tenuto a fornire ad Aruba Pec tutte le relative istruzioni con congruo anticipo.
- c) Il Cliente Partner, solleva, ora per allora, Aruba Pec da ogni responsabilità, per qualsiasi conseguenza pregiudizievole, di carattere fiscale, tributario, civile o penale in cui dovesse incorrere in ragione delle suddette cause ovvero nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e dei terzi per tutte le operazioni connesse e derivanti dall'emissione e sottoscrizione con firma digitale delle Fatture PA, anche quando delegata dal Cliente Partner ad Aruba Pec.
- d) fermo quanto previsto al precedente paragrafo e fatti salvi gli altri obblighi previsti a suo carico in Contratto, il Cliente Partner si obbliga:
  - 1) ad utilizzare l'Opzione DocFly - Fatturazione PA in conformità a quanto indicato in Contratto nel rispetto della normativa vigente, della morale e dell'ordine pubblico;
  - 2) a garantire che le firme digitali utilizzate per la sottoscrizione delle Fatture PA abbiano e mantengano piena validità;
  - 3) al pagamento dell'imposta di bollo eventualmente dovuta sulle Fatture PA. Il versamento dell'imposta di bollo dovuta dovrà pertanto avvenire ad esclusiva cura e carico del Cliente Partner nei termini e con le modalità previsti dalla legge.
- e) resta altresì inteso che il Cliente Partner assume a proprio carico le responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa in relazione al contenuto delle Fatture PA emesse e trasmesse alla Pubblica Amministrazione interessata attraverso il Sistema di interscambio, impegnandosi a manlevare e tenere indenne Aruba Pec da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa comunque derivare a tal proposito.

**8.12** In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, il Cliente Partner si obbliga a manlevare e tenere indenne Aruba Pec da ogni danno, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti comprese le spese legali, che Aruba Pec dovesse subire o sopportare in conseguenza degli inadempimenti contestati, ancorché derivanti da richieste di risarcimento di terzi. In tale ipotesi Aruba Pec avrà facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione ed i suoi effetti, ovvero di sospendere o interrompere il Servizio, riservandosi altresì il diritto di risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 11.

**8.13** Il Cliente Partner dichiara di essere in regola con le licenze dei software che utilizza e se ne assume i relativi costi.

**8.14** Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate il Cliente Partner prende atto ed accetta che faranno fede esclusivamente i LOG da Aruba Pec conservati a norma di legge. Tali LOG saranno opponibili al Cliente Partner anche quando relativi ad operazioni effettuate dal Partner.

**8.15** Il Cliente Partner dichiara di aver preso attenta visione del Contratto compresi tutti i documenti che lo formano e di aver compreso appieno il loro contenuto e di essere edotto della validità e degli effetti giuridici della conservazione digitale dei documenti informatici;

## **9. Servizio: modalità di utilizzo, configurazione assistenza e manutenzione**

**9.1** Ai fini del Servizio si individuano i seguenti ruoli:

- a) Produttore;
- b) Responsabile della conservazione;
- c) Responsabile del servizio di conservazione;
- d) Utente.

**9.2** Il Cliente Partner dovrà scegliere, con riferimento ad ogni singolo soggetto terzo titolare dei documenti informatici, per quali classi documentali attivare il Servizio. Tale scelta sarà effettuata dal Cliente Partner compilando la Scheda di conservazione.

**9.3** Il Servizio viene configurato in base a quanto richiesto dal Cliente Partner tenendo altresì conto, per ogni tipologia/classe documentale, dei parametri specifici risultanti dal Contratto e dalla Scheda di conservazione.

**9.4** Il Cliente Partner contestualmente alla sottoscrizione dei documenti contrattuali nomina una persona fisica quale suo referente interno nei rapporti inerenti al Servizio e alle comunicazioni con Aruba Pec; tale nomina è comunicata ad Aruba Pec attraverso l'Elenco Persone. Qualsiasi variazione della persona nominata referente interno o di una qualsiasi delle informazioni riportate negli altri allegati dovrà essere tempestivamente comunicata ad Aruba Pec dal Cliente Partner.

**9.5** Salvo specifico, diverso e separato accordo tra le Parti, l'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate nella Scheda Prodotto Partner DocFly – Conservazione e, se presente, nella Scheda Prodotto Partner DocFly – Fatturazione PA. Il Cliente Partner è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ad Aruba Pec eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate nel Servizio.

**9.6** Il Cliente Partner dovrà inoltrare ad Aruba Pec le eventuali richieste di intervento "personalizzato" e, in ogni caso, di intervento che richieda l'accesso ai suoi documenti, esclusivamente attraverso il Partner. Il Cliente Partner prende atto ed accetta che qualsiasi richiesta di intervento o di accesso inoltrata dal Partner a suo nome o per suo conto o nel suo interesse costituisce per Aruba Pec e/o le aziende eventualmente dalla stessa incaricate autorizzazione ad effettuare l'intervento o l'accesso richiesti; il Cliente Partner prende atto ed accetta che detto intervento o accesso, se non motivato da eventi la cui tempistica di risoluzione rientri nello SLA, avvenga con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri: a) tipo di intervento richiesto; b) ordine di arrivo della richiesta di intervento; c) carattere di priorità della richiesta di intervento. Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento richiesto il Cliente Partner si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da Aruba Pec. Con l'invio da parte del Partner della richiesta di intervento di cui al presente comma il Cliente Partner:

- a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati attraverso di essi; e
  - b) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi;
- Fermo quanto sopra, in ogni caso il Cliente Partner prende atto ed accetta, ora per allora, che, in relazione a detto intervento, Aruba Pec assume obbligazione di mezzi e non di risultato, sollevando altresì la medesima da ogni responsabilità al riguardo per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie.

**9.7** Aruba Pec si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici di manutenzione. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente Partner a mezzo e-mail con un preavviso di 48 ore; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

## **10. Sospensione del Servizio**

**10.1** Fatta salva l'applicazione del successivo art. 11, Aruba Pec, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, anche senza alcun preavviso, nel caso in cui:

- a) si verificano casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di Aruba Pec, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, il Servizio sarà ripristinato quando Aruba Pec, a sua discrezione, avrà valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;

- b) ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;

c) il Cliente Partner abbia esaurito lo spazio messo a sua disposizione dal Partner;

**10.2** In caso di erogazione dell'Opzione DocFly - Fatturazione PA, Aruba Pec si riserva a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa esser loro contestata come inadempimento o violazione del Contratto la facoltà di sospendere l'erogazione del servizio, anche senza alcun preavviso, nel caso in cui il Cliente Partner abbia esaurito le risorse hardware o il numero di fatture da emettere e trasmettere rese disponibili dal Partner.

**10.2.** Il Cliente Partner solleva Aruba Pec da ogni e qualsiasi responsabilità o pretesa di terzi per l'eventuale cessazione, sospensione o interruzione del Servizio imputabile al Partner o verificatasi perché prevista dal Contratto

## **11. Clausola risolutiva espressa**

**11.1** Senza pregiudizio per quanto previsto in altre clausole del Contratto, il medesimo sarà da considerarsi risolto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 1456 Codice Civile, qualora il Cliente Partner violi gli obblighi previsti negli Articoli 8, 9, 14 e 15 delle Condizioni così come le disposizioni previste in documenti cui esse facciano rinvio;

## **12. Recesso**

**12.1** Aruba Pec potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento senza preavviso, senza obbligo di motivazione e senza pagare penali, dandone comunicazione scritta al Cliente Partner qualora:

- (i) l'erogazione del Servizio sia impedita da cause di forza maggiore per oltre 10 giorni continuativamente;
- (ii) i parametri di sicurezza del Servizio dipendenti dai sistemi di connessione risultino alterati per fatto imputabile al Cliente Partner;
- (iii) Il Cliente Partner operi violando la legge o diritti di terzi o comunque quando con il suo comportamento coinvolga Aruba Pec in controversie giudiziali di qualsiasi natura e specie;
- (iiii) l'erogazione del Servizio venga interrotta per fatto imputabile al Partner (in via esemplificativa mancato pagamento di qualsiasi importo dovuto dal Partner ad Aruba Pec in relazione al Servizio, esaurimento delle risorse del Servizio dedicate al Cliente Partner dal Partner, qualsiasi violazione degli obblighi assunti dal Partner con Aruba Pec in relazione al Servizio):

In tale ipotesi Aruba Pec si riserva la facoltà di disattivare il Servizio restando espressamente esclusa ogni responsabilità della stessa per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente Partner.

**12.3.** Le comunicazioni previste dal presente articolo dovranno essere inviate al Cliente Partner ad uno degli indirizzi dal medesimo indicati sulla Richiesta di erogazione.

## **13. Modifiche al Contratto e/o alle Policy Aruba Pec**

**13.1** Il Cliente Partner prende atto ed accetta che il Servizio oggetto del Contratto è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Aruba Pec si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche dello stesso e degli strumenti ad esso correlati in qualsiasi momento e di variare le condizioni del Contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia scaturire obblighi di alcun genere per il Cliente Partner.

**13.2** Aruba Pec si riserva altresì la facoltà di modificare in qualsiasi momento la Policy di utilizzo dei servizi Aruba Pec e la Policy privacy Aruba Pec in ottemperanza a disposizioni di legge.

## **14. Copyright e licenze**

**14.1** Il Cliente Partner è tenuto ad utilizzare il Servizio nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Aruba Pec secondo quanto indicato in merito nella Policy di utilizzo dei servizi Aruba Pec. I software come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale sono di proprietà esclusiva di Aruba Pec e/o dei suoi danti causa, pertanto il Cliente Partner non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.

**14.2** Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite di Aruba Pec, il Cliente Partner da atto di aver preso visione dei termini e si impegna ad utilizzare i software secondo le modalità indicate sui rispettivi siti esclusivamente per proprio uso personale. Il Cliente Partner si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze. Il Cliente Partner dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono fra il Cliente Partner ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità di Aruba Pec.

## 15. Sicurezza delle informazioni

Il Cliente Partner, preso atto che l'azienda Aruba Pec si è dotata della certificazione ISO 27001:2005 e degli altri mezzi e/o strumenti ritenuti idonei a tutelare nella maniera più efficace la sicurezza delle informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa), si impegna, ora per allora, a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del Contratto in assenza di specifico consenso scritto di Aruba Pec.

## 16. Miscellanea

**16.1** Il Contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra Aruba Pec ed il Cliente Partner in ordine allo stesso oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto sarà valida ed efficace tra le Parti, se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe. In caso di accordi particolari con il Cliente Partner questi dovranno essere formulati per iscritto e costituiranno addendum al Contratto.

**16.2** In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del Cliente Partner difformi rispetto al Contratto, potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati da Aruba Pec. L'eventuale inerzia di Aruba Pec nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

**16.3** A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, tutte le comunicazioni al Cliente Partner relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate da Aruba Pec indistintamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, a mezzo di lettera raccomandata A/R, posta ordinaria oppure a mezzo telefax agli indirizzi e/o recapiti indicati dal Cliente Partner nella Richiesta di erogazione e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti del Cliente Partner compreso l'indirizzo e-mail indicato nella Richiesta di erogazione non comunicate ad Aruba Pec con le modalità previste dal Contratto non saranno ad essa opponibili.

**16.4** Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti in Contratto, tutte le comunicazioni che il Cliente Partner intenda inviare relativamente al Contratto, ivi comprese le richieste di assistenza, dovranno essere inviate ad Aruba Pec esclusivamente tramite il Partner.

**16.5** L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

**16.6** Il Cliente Partner prende atto ed accetta che Aruba Pec potrà comunicare a soggetti terzi e/o divulgare in qualsiasi forma i dati relativi al Contratto come referenza commerciale per la promozione di propri prodotti o servizi.

**16.7** E' fatto divieto al Cliente Partner di cedere il Contratto a terzi.

## 17. SLA e indennizzi

**17.1** Lo SLA è riportato sulla Scheda Prodotto Partner DocFly – Conservazione e, se presente, nella Scheda Prodotto Partner DocFly – Fatturazione PA ed entra in vigore per ciascun Cliente Partner a decorrere dal perfezionamento del Contratto e termina con la sua cessazione. Aruba Pec si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore dalla data della loro pubblicazione sul Pannello Gestione e così le successive modifiche o sostituzioni.

**17.2** Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo dell'Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Aruba Pec per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.

**17.3** ai fini del riconoscimento degli indennizzi di cui al successivo comma 4 saranno presi in considerazione soltanto i disservizi confermati dal sistema di monitoraggio di Aruba Pec.

**17.3.1** Il monitoraggio da parte di Aruba Pec viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 24/7/365;

**17.4** Per ogni ora completa di violazione dello SLA Aruba Pec riconosce al Cliente Partner e per esso al Partner, a titolo di indennizzo, 1 (uno) giorno di proroga della durata del Contratto fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni.

**17.4.1** Per farsi riconoscere il/gli indennizzo/i il Cliente Partner deve rivolgere richiesta esclusivamente al Partner, restando esclusa e comunque rinunciata, ora per allora, qualsiasi azione del Cliente Partner nei confronti di Aruba Pec.

**17.5** Fermo quanto sopra resta inteso in ogni caso che al Cliente Partner non spetta l'indennizzo previsto al precedente comma 3 verificandosi una delle seguenti circostanze:

a) cause di forza maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Aruba Pec di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Aruba Pec (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);

b) interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Aruba Pec per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del Servizio e/o dei dati e/o informazioni in essi contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente Partner a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;

c) indisponibilità o blocchi del Servizio imputabili al Cliente Partner ovvero ad anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti al Cliente Partner da terze parti;

d) anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente Partner ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte del medesimo;

e) cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del Servizio imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Aruba Pec e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

f) sospensione o interruzione del Servizio per inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente Partner;

## **18. Ultrattività**

La presente clausola, le altre clausole delle presenti Condizioni qui di seguito indicate così come le disposizioni previste in documenti cui tali clausole facciano rinvio continueranno ad essere valide ed efficaci tra le Parti anche dopo la cessazione ovvero la risoluzione a qualsiasi causa dovute o a qualsiasi parte imputabile:

1. Definizioni
2. Struttura del Contratto e ordine di prevalenza
5. Attivazione ed erogazione del Servizio
7. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba Pec e/o del Partner
8. Obblighi e diritti del Cliente Partner
11. Clausola risolutiva espressa
13. Copyright e licenze
14. Sicurezza delle informazioni
20. Legge applicabile e foro competente

## **19. Trattamento dei dati personali**

**19.1** Il trattamento dei dati personali verrà effettuato in esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.), nonché nei modi e nei termini previsti nel documento di Nomina del Responsabile esterno del Trattamento dei dati.

**19.2** Accettando le Condizioni il Cliente Partner, ai sensi del D.lgs. 196/03 presta il suo consenso espresso ed informato ed autorizza Aruba Pec al trattamento dei dati personali che lo riguardano per tutte le operazioni previste dal citato decreto.

In particolare Il Cliente Partner prende atto ed accetta che:

- a) i dati forniti sono necessari per ogni adempimento del Contratto e delle norme di legge, civilistiche e fiscali;
- b) il rifiuto di fornire tali dati comporterà il mancato perfezionamento del Contratto;
- c) in ogni momento, potranno esercitare i diritti menzionati all' art. 7 del D.Lgs. 196/03

Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni il Cliente Partner dichiara di aver preso visione ed accettare integralmente l'informativa contenuta nel documento Privacy policy Aruba Pec pubblicato alla pagina [http://www.pec.it/Policy\\_Privacy.aspx](http://www.pec.it/Policy_Privacy.aspx)

**19.3** Fatte salve le specifiche operazioni e attività che il Contratto pone a carico di Aruba Pec , nella erogazione del Servizio il Cliente Partner è tenuto ad assolvere tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. ivi comprese le misure di sicurezza quale titolare del trattamento dei dati personali .

**19.4** Per l'erogazione del Servizio Aruba Pec mette a disposizione le misure di sicurezza descritte nel Contratto compreso il Manuale; il Cliente Partner da parte sua si impegna a verificare l'idoneità di tali misure in rapporto al trattamento dei dati personali di cui è titolare nonché ad adottare tutte le misure autorizzative, di incarico e di conservazione e di altro tipo per realizzare il sistema di sicurezza da esso definito nel trattamento dei dati personali.

## **20. Legge applicabile e foro competente**

**20.1** Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana restando esclusa qualsiasi applicazione della convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale delle merci.

**20.2** L'Autorità Giudiziaria italiana sarà giurisdizionalmente competente, in via esclusiva, a risolvere e decidere ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione e/o applicazione del Contratto.

**20.3** Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Arezzo.





## DocFly Conservazione Digitale a Norma – Cliente Partner

### 1. Cosa è

DocFly è un servizio di conservazione digitale, conforme alle disposizioni normative contenute all'interno del DPCM del 3 Dicembre 2013 ed agli standard tecnici espressamente richiamati dallo decreto stesso. La soluzione permette di gestire e conservare a norma qualsiasi tipo di documento informatico, sia in ambito amministrativo che fiscale, rispondendo quindi, con un'unica soluzione a tutte le esigenze di conservazione a norma di legge di ogni realtà produttiva. DocFly assicura, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, la conservazione di documenti e fascicoli informatici, inclusi i metadati associati, garantendo al tempo stesso i requisiti di **autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità**.

### 2. Caratteristiche Tecniche

#### 2.1 Caratteristiche principali del servizio

DocFly – conservazione digitale a norma, in linea con le disposizioni vigenti, presenta le seguenti caratteristiche:

- salvaguardia dell'integrità dei documenti informatici conservati mediante apposizione della firma digitale;
- prolungamento della validità del documento con apposizione della marca temporale al pacchetto di archiviazione;
- versamento multicanale dei documenti da sottoporre in conservazione;
- accesso diretto tramite interfaccia Web sicura ai documenti informatici conservati,
- totale sicurezza nella trasmissione dei documenti informatici da sottoporre a conservazione;
- completo monitoraggio delle fasi di elaborazione dei documenti;
- gestione degli utenti con possibilità di autorizzare l'accesso solo alle classi documentali di competenza;
- reportistica relativa allo status di utilizzo del servizio DocFly.

Tramite DocFly è possibile conservare correttamente documenti di vario tipo: Amministrativi, a rilevanza tributaria, documenti generici e messaggi PEC.

#### 2.2 Formati gestiti

In linea con la normativa vigente il sistema consente la conservazione dei seguenti formati : PDF/PDF-A,TIF, JPG, Office Open XML (OOXML), ODF (Open Document Format), XML, TXT, formati messaggi di posta elettronica .

#### 2.3 Metadati

La normativa vigente esplicita i metadati minimi da associare a qualsiasi documento informatico, ovvero, gli indici che devono essere ad esso associati, a prescindere dalla specializzazione che questo assume (amministrativo, fiscale, ecc.). Oltre a quanto previsto dalla normativa è possibile specificare ulteriori metadati da associare ai documenti quali, ad esempio, il numero delle pagine, l'anno, il periodo d'imposta, ecc.. Tali ulteriori metadati sono oggetto di indicizzazione da parte del sistema ed costituiscono nuove chiavi di interrogazione e ricerca.

#### 2.4 Canali di acquisizione dei documenti

I canali di versamento sicuri che il sistema mette a disposizione al fine di ricevere la documentazione soggetta a conservazione sono : web services , ftp , http.

- Web Services: è il canale preferenziale per integrare le applicazioni ed i sistemi del cliente con il sistema di conservazione. Attraverso le interfacce disponibili è possibile sia trasferire documenti sia interrogare il sistema per reperire lo stato dei documenti messi in conservazione.
- FTP/Cartella: tramite questo canale è possibile mediante un client ftp, trasferire i documenti in un'apposita area .. Questa modalità consente upload di un unico file compresso (zip) contenente tutti i file del lotto di conservazione ed è particolarmente indicata per l'inoltro di grosse moli di documenti.
- Http/Online: tramite questo canale è possibile effettuare l'upload dei singoli documenti o dell'intero archivio, tramite pannello web.

#### 2.5 Processo di conservazione e condizioni di versamento

La ricezione dei documenti avviene attraverso la costruzione di un pacchetto di versamento (PdV), che contiene oltre ai documenti i metadati ad essi associati (indice), il cui formato deve essere concordato con il conservatore Aruba PEC utilizzando l'apposita Scheda di Conservazione. Fra i diversi aspetti da concordare, i principali sono: le tipologie di documenti da conservare, metadati, eventuali extrainfo, i formati da adottare per ogni classe/tipo documento, le modalità e canali di trasferimento dei documenti nell'archivio (ws, ftp,http) etc. .



L'indice del pacchetto di versamento è un file .xml che contiene le informazioni caratterizzanti il pacchetto stesso quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo : id univoco del PdV, id univoco di ogni documento comprensivo della sua impronta e dei metadati che lo descrivono etc etc. .

Il sistema di conservazione, una volta ricevuti i pacchetti di versamento, avvia da subito dei controlli di qualità circa la regolarità di formazione del pacchetto stesso nonché dei dati relativi ai documenti che formeranno oggetto di deposito. I controlli e le notifiche riguardanti le diverse operazioni, che si succedono lungo il processo di conservazione, sono documentate all'interno del manuale del sistema di conservazione.

## 2.6 Gestione e funzionalità del sistema di conservazione

Il servizio è accessibile tramite interfaccia web. In particolare, è previsto un pannello di gestione attraverso il quale, l'utente che accede, dispone di tutti gli strumenti utili per la gestione delle sue attività, in linea con i privilegi specifici che sono stati previsti per quella utenza, tra cui:

- **Creazione e profilazione utenti:** all'attivazione del servizio è prevista la creazione di un account master che consente al cliente di creare e gestire in completa autonomia, uno o più profili, sulla base delle utenze in suo possesso.
- **Funzionalità di ricerca e download:** tutti i documenti archiviati e conservati possono essere consultati successivamente attraverso le funzionalità di ricerca. L'utente può effettuare il semplice download dei documenti conservati o richiedere la produzione di un pacchetto di distribuzione a norma di legge.
- **Gestione dei processi:** da pannello l'utente ha la possibilità di visualizzare lo stato reale dei processi di conservazione, incluse notifiche e log relativamente ai documenti versati sul sistema di conservazione.
- **Notifiche:** le diverse operazioni, che si succedono lungo il processo di conservazione, sono notificate in automatico dal sistema e inviate via mail (PEC) ai riferimenti indicati dal cliente.
- **Reportistica:** il sistema permette, in tempo reale, di verificare l'utilizzo delle risorse allocate ad uno o più archivi collegati al cliente. Il sistema fornisce uno strumento di reportistica su base mensile, in grado di identificare per il periodo di riferimento scelto, l'allocato e consumato effettivo delle risorse. I report possono essere salvati e recuperati da sistema
- **Alert:** L'utente riceve degli alert con notifica via mail relativamente alle seguenti informazioni: superamento livelli soglia prestabiliti, rinnovo contrattuale, pagamenti ed altre informazioni relative al contratto.

## 2.7 Modalità di erogazione del servizio e Architettura del sistema

Il servizio DocFly Conservazione Digitale a norma è erogato in modalità outsourcing tramite l'infrastruttura ospitata presso i datacenter del Gruppo Aruba,. rispondono agli elevati standard TIER IV; i dati archiviati sono custoditi al suo interno e i massimi livelli di sicurezza adottati in queste strutture impediscono interruzioni del servizio o tentativi di intrusione e manomissione. la soluzione prevede un'architettura modulare che presenta le seguenti caratteristiche:

- **Affidabilità :** totale ridondanza ai guasti HW e SW di ogni singolo componente
- **Scalabilità :** l'architettura è progettata per gestire l'elaborazione di grandi volumi di dati
- **Flessibilità :** la soluzione è facilmente integrabile e customizzabile
- **Storage replicato:** il dato posto in conservazione è sempre memorizzato in almeno due infrastrutture storage.

## 3. Caratteristiche generali

Caratteristiche Generali del Servizio	Specifiche Tecniche
<b>SLA complessivo sul servizio</b>	99,95% uptime nel versamento e consultazione
<b>Assistenza</b>	attraverso il canale trouble ticketing e telefonico
<b>Fasi elaborazione Pacchetti di Versamento</b>	<b>Specifiche Tecniche</b>
<b>Presenza in carico del PdV (rapporto di versamento)</b>	Notifica al cliente entro 48h dal ricevimento dell'ultimo documento contenuto nel pacchetto di versamento
<b>Invio in conservazione del PdA (costituiti da uno o più PdV)</b>	Notifica al cliente entro 96h dal ricevimento dell'ultimo documento
<b>Comunicazioni durante il processo</b>	<b>Specifiche Tecniche</b>
<b>Rapporto di Versamento – PdV Validato</b>	Notifica entro 4h dalla effettiva presa in carico del PdV
<b>Rapporto di Conservazione – PdV Conservato</b>	Notifica entro 4h dall'effettiva conservazione del PdV
<b>Richiesta di Esibizione</b>	<b>Specifiche Tecniche</b>
<b>Produzione del Pacchetto di Distribuzione</b>	Notifica entro 24h dalla richiesta di produzione del PdD

## 4. Assistenza e canali

È possibile chiedere assistenza secondo le condizioni concordate con il proprio partner / rivenditore .