

1.0 Descrizione del servizio IX-CE

Il servizio è realizzato con tecnologia web-based ed è erogato in modalità SaaS (Software as a Service). Il servizio IX-CE è un servizio Web che si occupa della Conservazione digitale a norma dei documenti, come i documenti con valenza fiscale e legale.

2.0 Definizioni

Pacchetto di versamento (PdV)

Il pacchetto di versamento è il pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione contenente i documenti ed i metadati a loro associati che si intende conservare a norma attraverso il servizio IX-CE.

I file per la conservazione digitale a norma devono essere obbligatoriamente firmati digitalmente (quindi devono essere caricati già firmati oppure si deve usufruire del servizio di firma remota con il proprio certificato associato).

Rapporto di versamento (RdV)

I PdV inviati al sistema vengono analizzati da apposite procedure di verifica e nel caso tutti i controlli risultino con esito positivo sarà generato il corrispondente Rapporto di Versamento, che attesta la formale presa in carico dei documenti del SIP per la conservazione da parte del sistema.

Pacchetto di Archiviazione (PdA)

Il Pacchetto di Archiviazione è un pacchetto informativo auto-consistente, composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento, conforme alle specifiche fornite dal modello di riferimento OAIS e dal DPCM 3 dicembre 2013 in materia di conservazione; si compone degli oggetti digitali sottoposti a conservazione, dalle informazioni sulla rappresentazione e dalle informazioni sulla conservazione (metadati).

In base alle tipologie di documenti contenuti nei pacchetti di versamenti verranno creati uno o più pacchetti di archiviazione. Ogni pacchetto di archiviazione contiene l'IPdA (indice del pacchetto di archiviazione) la cui struttura fa riferimento allo standard SInCRO. L'IPdA è l'evidenza informatica associata ad ogni PdA (Pacchetto di Archiviazione) ed è corredato da un riferimento temporale e dalla firma digitale.

Pacchetto di distribuzione (PdD)

Il pacchetto di distribuzione è un pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una specifica richiesta di accesso ai pacchetti di archiviazione conservati. Il sistema di conservazione IX-CE prevede la possibilità di creare dei pacchetti di distribuzione di una porzione totale o parziale dei documenti conservati.

Manutenzione ordinaria

Per manutenzione ordinaria s'intende l'insieme delle operazioni preventive atte a verificare il corretto funzionamento dei sistemi, aggiornamenti dei sistemi operativi e dei software di sistema, aggiornamenti del software applicativo, web service e interfaccia web.

Manutenzione straordinaria

Per manutenzione straordinaria s'intende l'insieme degli interventi e delle operazioni atte a risolvere un guasto o un'interruzione di servizio e comunque interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di ABLE TECH per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale utilizzata dal Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. Anche in questo caso i lavori saranno effettuati ove possibile in orari di poco traffico e comunicati al Cliente.

Disaster Recovery

Con il termine Disaster Recovery (DR) indica il complesso delle misure tecnologiche e logistico-organizzative delineate per ripristinare - cioè per rimettere in funzione - sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione dei servizi, in caso di interruzione improvvisa del servizio in presenza di un evento disastroso.

3.0 SLA Service Level Agreement

Livelli di servizio legati alle attività del sistema IX-CE e di ABLE TECH

SERVIZIO	SLA
Disponibilità del servizio	99,9% tempo di disponibilità della interfaccia Web e 99,3% dei Web Services calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.
Tempi di ripristino Disaster Recovery	5 giorni lavorativi per il ripristino dei servizi di base Web e Web Service e il ripristino dei servizi di gestione dei Versamenti e PdA e creazione PdD;
Tempi di emissione di un PdD per gli enti accertatori (per documenti già conservati)	Entro 2 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
Tempi di emissione di un PdD per gli enti accertatori (per documenti ancora da conservare)	Entro 10 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
Tempi di emissione di un PdD per fini diversi da enti accertatori - ad esclusione disdette (per documenti già conservati)	Entro 7 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
Tempi di emissione di un PdD per fini diversi da enti accertatori - ad esclusione disdette (per documenti ancora da conservare)	Entro 14 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
Tempi di emissione di un PdD per disdetta	Entro 30 giorni lavorativi dalla chiusura del servizio
Presa in carico ticket	Vedi paragrafo dedicato
Preavviso manutenzione ordinaria	7 giorni di calendario

Vincoli di servizio legati all'operatività del Cliente

ABLE TECH non sarà ritenuta responsabile per la mancata conservazione di documenti a fronte di operatività del cliente che non rispettino i vincoli elencati nella successiva tabella

OPERATIVITA'	SLA
Nr. massimo di PdV creati ogni 3 mesi per tipologia documentale	60. Superato tale limite nel periodo indicato il sistema da errore e non permette di creare nuovi versamenti.
Nr. massimo di documenti caricati all'interno di un PdV	15.000
Ultima data utile di caricamento documenti nei PdV	<ul style="list-style-type: none"> 60 giorni prima della scadenza normativa riferita alla tipologia documentale con periodicità annuale 7 giorni prima della scadenza normativa riferita alla tipologia documentale con periodicità mensile 1 giorni prima della scadenza normativa riferita alla tipologia documentale con periodicità giornaliera
Ultima data utile di sostituzione certificato digitale in caso di certificato di firma mancante, bloccato o scaduto	15 giorni prima della scadenza normativa riferita alla tipologia documentale del PdV
Dimensione massima file inviati	300 Mb
Periodo entro il quale scaricare i PdD richiesti	30 giorni di calendario, superata tale data i PdD verranno rimossi (salvo diversa previsione contrattuale)
Utilizzo dei web service	È fatto assoluto divieto di uso di tecnologie di parallelismo nell'interrogazione dei servizi senza preventivo accordo con ABLE TECH

4.0 Manutenzione

ABLE TECH avrà il diritto di effettuare ogni tipo di manutenzione sui sistemi informatici e si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo affinché gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria vengano effettuati, salvo caso di forza maggiore, in orari tali da minimizzare il disservizio all'utenza. Le attività di manutenzione ordinaria saranno comunicate ai Clienti con un preavviso di 7 (sette) giorni di calendario mentre quelle straordinarie saranno comunicate entro un ragionevole preavviso in relazione al livello di urgenza e criticità. Il tempo di manutenzione ordinaria non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

5.0 Credenziali di accesso

Per ogni soggetto indicato dal Cliente tramite apposita procedura viene generata una Username e password di accesso al Servizio IX-CE. Tali credenziali saranno usate anche per l'autenticazione dei Web Service.

In seguito all'esito positivo della procedura di identificazione tutte le operazioni si considerano effettuate dal Cliente, il quale è obbligato ad osservare, anche con riferimento alla Normativa Privacy in vigore, la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione di tale identificativo e della relativa password di accesso.

I requisiti per accedere al Servizio sono:

- essere in possesso delle credenziali di accesso al servizio rilasciate da ABLE TECH a fronte della sottoscrizione del Contratto IX-CE;
- possedere gli strumenti tecnici necessari (hardware, software e collegamenti telematici) per il collegamento all'URL dove risiede il Portale web IX-CE <https://ix.arxivar.it>;
- l'utilizzo di Browser che supportano il linguaggio html5;
- connessione effettuata tramite collegamento ad Internet di qualsiasi tipo; le performances (tempi di risposta) del servizio dipendono fortemente dalla tipologia di connettività scelta.

6.0 Attivazione e durata del servizio di assistenza

Entro 5 giorni lavorativi dall'attivazione del Contratto IX-CE e dalla verifica dei dati indicati dal Cliente nella Richiesta di attivazione, ABLE TECH provvede ad assegnare al Cliente un profilo d'abilitazione per l'accesso al Servizio IX-CE.

Il servizio IX-CE è operativo 24/24 per tutti i giorni dell'anno salvo per quelli in cui sarà svolta attività di manutenzione programmata.

7.0 Finalità del servizio di assistenza clienti

Il servizio di assistenza clienti è finalizzato ad assistere il Cliente nell'utilizzo del servizio IX-CE mediante l'interfaccia Web o web service messi a disposizione per i sistemi di integrazione gestionale. Non sono comprese nella attività di assistenza clienti supporti fiscali o giuridici o richieste non direttamente attinenti all'utilizzo del servizio IX-CE.

8.0 Richieste al servizio clienti

Le richieste dei Clienti devono essere inviate tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza IX disponibile 24 ore al giorno 7 giorni la settimana, il servizio assistenza clienti si occuperà della loro evasione durante le ore lavorative, da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 ora locale. I tempi di accettazione e classificazione del ticket sono entro le 8 ore lavorative. Il Cliente ha la facoltà di attribuire al ticket una priorità di urgenza secondo le definizioni nella tabella sottostante.

PRIORITÀ	TEMPI DI PRESA IN CARICO	DESCRIZIONE
Bassa	Max 48 ore lavorative	Richieste di spiegazioni funzionali o comunque richieste considerate dal cliente a bassa priorità
Normale	Max 24 ore lavorative	Richieste non definite prioritarie (non cadono nelle definizioni di priorità Alta e Critica)
Alta	Max 8 ore lavorative	Errori che impediscono il regolare utilizzo applicativo
Critica	Max 4 ore lavorative	Errori che impediscono il rispetto degli obblighi temporali della normativa vigente; richieste per soddisfare attività di enti accertatori

Sarà facoltà di ABLE TECH modificare la priorità laddove riscontrasse una errata attribuzione da parte del Cliente. Il personale addetto alla assistenza clienti è proporzionato al numero dei clienti attivi al fine di garantire i tempi di presa in

carico indicati in tabella. Ciò nonostante i tempi di presa in carico sono da considerarsi indicativi e dipenderanno dal numero di richieste pervenute in momenti di picco. Il tempo di presa in carico dei ticket non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

Come già indicato, i ticket che non rientrano nelle finalità del servizio assistenza clienti, ma si riferiscono ad aspetti commerciali, contrattuali, fattibilità di richieste tecniche, richieste su aspetti fiscali o giuridici, saranno inoltrati alle strutture di competenza se previste e automaticamente chiusi.

9.0 Indennizzi

Per ogni ora completa di violazione dello SLA riferito alla disponibilità del servizio, ABLE TECH riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, 1 (uno) giorno di proroga della durata del Contratto fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni.

Per farsi riconoscere il/gli indennizzo/i il Cliente deve rivolgere richiesta tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza IX entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Fermo quanto sopra resta inteso in ogni caso che al Cliente non spetta l'indennizzo verificandosi una delle esclusioni di cui al paragrafo successivo.

10.0 Esclusioni

Sono esclusi dall'applicazione dell'indennizzo previsto dal presente Allegato Tecnico IX-CE e SLA tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la connettività alla rete internet del Cliente, i casi di inadempimento o violazione del Contratto IX-CE imputabile al Cliente, i casi di manutenzione ordinaria comunicata preventivamente al Cliente o i tempi di ripristino del Disaster Recovery e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di ABLE TECH, dovute a caso fortuito o forza maggiore. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono da considerare casi di forza maggiore eventi non prevedibili e dipendenti da fatti naturali o di terzi quali alluvioni, catastrofi naturali, incendi, fulmini, sospensione dei lavori imposti dalla pubblica autorità, sommosse, black-out.

11.0 Validità e durata dell'Allegato Tecnico IX-CE e SLA

Il presente Allegato Tecnico IX-CE e SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. ABLE TECH si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento, impegnandosi a darne opportuna comunicazione secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto IX-CE.

Le modifiche apportate Allegato Tecnico IX-CE e SLA ovvero il nuovo Allegato Tecnico IX-CE e SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. In tale ipotesi è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto in essere con le modalità previste in Contratto, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica e/o dalla sostituzione dell'Allegato Tecnico IX-CE e SLA.

12.0 Le nostre responsabilità

Non garantiamo che i Servizi saranno privi di difetto o senza interruzione. I livelli di prestazione del Servizio cui ci obblighiamo sono dettagliati nel presente Allegato Tecnico IX-CE e SLA.