

Condizioni Particolari di fornitura dei servizi Conservazione Digitale, Fatturazione Elettronica e Aruba Rentri Smart

Premessa	1
1. Definizioni	1
2. Da quali documenti è composto il Contratto	2
3. Oggetto del Contratto	3
4. Durata del Contratto e rinnovo	4
5. Cessazione del Contratto	5
6. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori	5
7. Obblighi e diritti del Cliente	7
8. Servizio Fatturazione Elettronica e Servizi Opzionali: deleghe	10
9. Ruoli e configurazione dei Servizi	11
10. Assistenza e manutenzione	11
11. Sospensione del Servizio	11
12. SLA e indennizzi	11
13. Nomina di Aruba PEC a Responsabile del servizio di conservazione	12
14. Recesso	13
15. Clausola risolutiva espressa	13
16. Nomina di Aruba PEC a Responsabile del trattamento dei dati	13

Premessa

Queste Condizioni particolari regolano la fornitura al Cliente del Servizio di Conservazione Digitale, Fatturazione Elettronica e Aruba Rentri Smart da parte di Aruba e di Aruba PEC.

1. Definizioni

In queste Condizioni Particolari, i termini indicati hanno il seguente significato:

Agente di alterazione: qualsiasi codice contenuto in un documento informatico potenzialmente idoneo a modificare la rappresentazione dell'informazione senza alterarne il contenuto binario (ad esempio: 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., con sede in Ponte San Pietro (BG), Via San Clemente 53, P. IVA 01879020517.

Delega Fattura: atto con il quale il Cliente, dopo aver predisposto la Fattura con i dati e le informazioni in suo possesso, delega espressamente Aruba PEC a emetterla e ad apporvi la sua firma digitale.

Documenti informatici: la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Documenti informatici versati in conservazione: Documenti informatici trasferiti nel Sistema di conservazione.

Elenco Persone: elenco delle persone designate dal Cliente a operare in suo nome, conto e interesse con i Fornitori per l'esecuzione del Contratto.

Fattura: il documento informatico, privo di codice non eseguibile e/o di macroistruzioni, che transita attraverso lo SDI in formato Xml. Esso contiene: a) i dati della fattura elettronica emessa o ricevuta dal Cliente, o da Aruba PEC se delegata, ai sensi dell'articolo 21, comma 1, del d.p.r. n. 633/72 per l'attuazione di quanto previsto dalla legge n. 244/2007 e dal decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n.55 oppure b) i dati indicati nelle Specifiche tecniche e nella Scheda di conservazione.

Fornitori: Aruba PEC e Aruba, che ai fini contrattuali potranno agire anche disgiuntamente tra di loro.

Manuale: il Manuale del Sistema di conservazione digitale dei Documenti informatici, disponibile alla pagina https://www.pec.it/documents/tc-files/it/43_manualeconservazionearubapec.pdf.

Modulo NSO: servizio opzionale rispetto al servizio Fatturazione Elettronica, grazie al quale il Cliente può utilizzare il sistema per la gestione degli ordini elettronici provenienti dalle Pubbliche Amministrazioni.

NSO ("Nodo di Smistamento degli Ordini"): il sistema informatico che gestisce la trasmissione in via telematica dei documenti informatici attestanti l'ordinazione e l'esecuzione degli acquisti di beni e servizi tra gli enti del servizio sanitario nazionale. Sono inclusi i

soggetti che effettuano acquisti per conto di questi enti e i loro fornitori di beni e servizi. Le modalità di funzionamento sono stabilite dal decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 7 dicembre 2018.

Ordine: il documento informatico con cui la Pubblica Amministrazione o un soggetto che la rappresenta comunica a un fornitore i beni e i servizi che intende acquistare e le relative istruzioni, in base alle Regole tecniche per l'emissione e la trasmissione degli ordini elettronici emesse dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Pacchetto di archiviazione: pacchetto informativo composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento secondo le specifiche e le modalità riportate nel Manuale.

Pacchetto di versamento: pacchetto informativo inviato dal Sistema di conservazione all'utente in risposta a una sua richiesta.

Pannello: il portale online tramite il quale il Cliente (o terzi autorizzati dal Cliente) può usare o gestire i Servizi di Conservazione digitale e Fatturazione elettronica.

Piattaforma "Aruba Rentri Smart": il portale online raggiungibile alla pagina <https://www.rentrismart.aruba.it> tramite il quale il Cliente può usare e gestire il servizio Aruba Rentri Smart.

Produttore dei pacchetti di versamento: la persona fisica, di norma diversa dal soggetto che ha formato il documento, che produce il Pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel Sistema di conservazione. Se il Cliente è una Pubblica Amministrazione, il Produttore dei pacchetti di versamento si identifica con il responsabile della gestione documentale.

Responsabile della conservazione: il Cliente o il soggetto nominato dal Cliente e incluso nell'Elenco persone: ha facoltà di affidare a terzi, in tutto o in parte, l'esecuzione delle attività previste a suo carico dalla normativa.

Responsabile del servizio di conservazione: Aruba PEC a seguito della delega del Responsabile della conservazione alla esecuzione delle attività indicate nell'atto di delega.

Rete Peppol: "Pan European Public Procurement On Line". È una rete di interscambio che permette di scambiare documenti elettronici (ad esempio: ordini elettronici, note di spedizione anticipate elettroniche, fatture elettroniche, cataloghi elettronici). Il Cliente che ha acquistato il Modulo NSO può chiederne l'accesso per inviare ordini elettronici alle PA.

Rinnovo automatico: l'opzione che consente di rinnovare automaticamente i Servizi alla scadenza, per un periodo uguale a quello scelto inizialmente dal Cliente nel Modulo d'ordine, salva diversa indicazione. L'opzione verrà attivata automaticamente se il Cliente sceglie di pagare i Servizi con carta di credito o PayPal.

Scheda di conservazione: elenco dei Documenti informatici che il Cliente sottopone a conservazione con il Contratto.

Servizi: i servizi Conservazione Digitale, Fatturazione Elettronica, i Servizi Opzionali e il servizio Aruba Rentri Smart acquistati insieme o singolarmente dal Cliente.

Servizi Opzionali: i servizi aggiuntivi acquistati dal Cliente rispetto a quelli di Conservazione Digitale e Fatturazione Elettronica.

Sistema di conservazione: insieme di hardware, software, politiche, procedure, linee guida, regolamenti interni, infrastrutture fisiche e organizzative, volto ad assicurare la conservazione elettronica dei documenti del Cliente per il periodo di tempo specificato nel Contratto.

Sistema di interscambio ("SDI"): sistema informatico attraverso il quale viene trasmessa la Fattura, le cui modalità di funzionamento sono stabilite dal decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n.55.

SLA: "Service Level Agreement", ossia i livelli di servizio indicati nel Manuale e nelle Specifiche tecniche.

Titolare dell'oggetto di conservazione: la persona fisica o giuridica che produce i documenti da conservare e ne affida la conservazione al Responsabile del servizio di conservazione. Esso coincide con il Cliente salvo sua diversa indicazione.

Utente Aggiuntivo: l'utenza creata dal Cliente dopo aver attivato il servizio opzionale multiutente. È dotata di autonome credenziali e consente l'accesso al Pannello con funzionalità diverse a seconda degli specifici permessi concessi dal Cliente.

Utenza Commercialista: l'utenza dotata di specifiche funzionalità che può essere abilitata dal Cliente alla gestione delle fatture secondo gli specifici permessi ricevuti e previa delega del Cliente. Le caratteristiche di questa utenza sono descritte nelle guide disponibili alla pagina <https://guide.pec.it/fatturazione-elettronica/utenza-commercialista.aspx>.

Utenza Supervisore360: l'utenza dotata di specifiche funzionalità che può essere abilitata dal Cliente alla gestione delle fatture secondo gli specifici permessi ricevuti e previa delega del Cliente. Le caratteristiche di questa utenza sono descritte nelle guide disponibili alla pagina <https://guide.pec.it/supervisore360.aspx>.

Xml: "eXtensible Markup Language", cioè l'insieme di regole per strutturare in formato testo i dati oggetto di elaborazione per trasmettere la Fattura allo SDI.

Per i termini non definiti in queste Condizioni Particolari si rimanda alle Condizioni Generali.

2. Da quali documenti è composto il Contratto

2.1 Il rapporto contrattuale tra il Cliente e Aruba in merito alla fornitura dei Servizi è regolato da:

- le Condizioni di fornitura, composte dalle Condizioni Generali e dalle Condizioni Particolari;
- il Modulo d'ordine;
- la Conferma di attivazione;
- il Listino prezzi;
- il Manuale;
- la Policy di utilizzo del Servizio Aruba;
- le Specifiche tecniche;
- la Scheda di conservazione;
- l'Elenco Persone.

2.2. Le Condizioni Particolari integrano le Condizioni Generali. In caso di contrasto tra le disposizioni delle Condizioni Particolari e quelle delle Condizioni Generali, prevalgono le Condizioni Particolari.

3. Oggetto del Contratto

3.1 Il Contratto ha come oggetto la fornitura:

- del servizio Conservazione Digitale;
- del servizio Fatturazione Elettronica, se acquistato;
- dei Servizi Opzionali, se acquistati;
- del servizio Aruba Rentri Smart, se acquistato.

Tutti i Servizi sono forniti con le caratteristiche indicate nelle Specifiche tecniche e nel Manuale e alle condizioni economiche stabilite nei Listini prezzi [Conservazione Digitale](#), [Fatturazione Elettronica](#) e Aruba Rentri Smart.

3.2 Servizio Conservazione Digitale

3.2.1 Il servizio Conservazione Digitale serve per conservare, per il periodo di tempo stabilito dal Contratto:

- i Documenti informatici di cui è titolare il Cliente, oppure
- i Documenti informatici di cui sono titolari soggetti terzi, quando consentito dalle Specifiche tecniche del Servizio. In questo caso i Documenti Informatici sono prodotti, firmati digitalmente e versati in conservazione dal Cliente in virtù di una specifica delega da parte dei soggetti terzi.

3.2.2 Il servizio garantisce l'integrità, la validità legale nel tempo dei Documenti informatici versati in conservazione e la possibilità di esibirli. Il Servizio è reso disponibile al Cliente tramite il Pannello.

3.3 Servizio Fatturazione Elettronica

3.3.1 Il servizio Fatturazione Elettronica serve per emettere e ricevere fatture da e verso la Pubblica Amministrazione e i privati interessati, attraverso lo SDI.

3.3.2 Il Servizio:

- non è acquistabile né rinnovabile separatamente dal servizio Conservazione Digitale;
- è messo a disposizione del Cliente tramite il Pannello;
- prevede l'aggregazione in formato Xml dei dati trasmessi dal Cliente mediante il Pannello.

3.4 Servizi Opzionali

3.4.1 Nei Servizi Opzionali sono compresi i servizi elencati di seguito.

3.4.1.1 Modulo NSO

Il Modulo NSO è un servizio opzionale che:

- consente di trasmettere documenti attestanti l'ordinazione o l'esecuzione degli acquisti di beni e servizi tra la Pubblica Amministrazione e i privati interessati attraverso il NSO;
- è fornito alle condizioni indicate nelle Specifiche tecniche pubblicate alla pagina <https://guide.pec.it/fatturazione-elettronica/modulo-ordini-elettronici.aspx>;
- non è acquistabile né rinnovabile separatamente dal servizio Fatturazione Elettronica;

3.4.1.2. Modulo Documenti

Il Modulo Documenti è un servizio opzionale che:

- consente al Cliente di creare documenti gestionali suddivisi in documenti di vendita (preventivo, ordine di vendita, DDT, proforma) e documenti di acquisto (ordine di acquisto);
- di collegare i documenti gestionali all'interno di un flusso di lavoro che parte dal preventivo e si conclude con la fattura elettronica.
- è fornito alle condizioni indicate nelle Specifiche tecniche pubblicate alla pagina: <https://www.pec.it/servizi-aggiuntivi-fatturazione-elettronica.aspx>;
- non è acquistabile né rinnovabile separatamente dal servizio Fatturazione Elettronica.

3.4.1.3. Modulo Incassi e pagamenti

Il Modulo Incassi e pagamenti è un servizio opzionale che:

- consente di utilizzare il sistema per la gestione di incassi e pagamenti delle singole rate delle fatture, la prima nota, lo scadenzario e la funzione di riconciliazione bancaria;
- è fornito alle condizioni indicate nelle Specifiche tecniche pubblicate alla pagina <https://guide.pec.it/servizi-aggiuntivi-fatturazione-elettronica/incassi-e-pagamenti.aspx>;
- non è acquistabile né rinnovabile separatamente dal servizio di Fatturazione Elettronica;

- concorre all'esaurimento dello spazio disponibile.

3.4.1.4. Modulo WooCommerce

Il Modulo WooCommerce è un servizio opzionale che:

- consente l'integrazione con piattaforme di e-commerce e marketplace;
- è fornito alle condizioni indicate nelle Specifiche tecniche pubblicate alla pagina <https://guide.pec.it/servizi-aggiuntivi-fatturazione-elettronica/woocommerce.aspx> ;
- non è acquistabile né rinnovabile separatamente dal Servizio Fatturazione Elettronica e dal Modulo Documenti;

3.4.1.5. Servizio Rete Peppol

È il servizio opzionale grazie al quale il Cliente può accedere alla Rete Peppol. Esso:

- consente di ricevere ordini elettronici dalla Pubblica Amministrazione e di inviare le eventuali risposte;
- è integrato e qualificato con il Modulo NSO;
- non è acquistabile né rinnovabile separatamente dal servizio Fatturazione Elettronica e dal Modulo NSO;
- è messo a disposizione del Cliente tramite il Pannello;
- prevede l'aggregazione in formato Xml dei dati trasmessi dal Cliente mediante il Pannello.

3.4.1.6. Servizio Supervisore360

È il servizio opzionale che consente la gestione del servizio Fatturazione Elettronica mediante l'Utenza Supervisore360.

3.4.2. Tutti i moduli oggetto dei Servizi opzionali concorrono all'esaurimento dello spazio disponibile.

3.5 Servizio Aruba Rentri Smart

3.5.1 Il servizio Aruba Rentri Smart serve per:

- conservare i dati e le informazioni contenuti nel Registro cronologico di carico e scarico dei rifiuti di cui al Dlgs n. 152/2006;
- trasmettere i dati e le informazioni al Registro elettronico nazionale per la tracciabilità dei rifiuti (di seguito "RENTRI") istituito dall'art. 6 del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12.

Il Servizio:

- non è acquistabile né rinnovabile separatamente dal servizio Conservazione Digitale;
- è messo a disposizione del Cliente tramite la Piattaforma "Aruba Rentri Smart".

4

4. Durata del Contratto e rinnovo

4.1 Il Contratto ha la durata indicata nel Modulo d'ordine, che decorre dalla data di conferma dell'attivazione dei servizi. La durata può essere diversa da quella indicata, in caso di giorni di proroga riconosciuti in base allo SLA o in caso di recesso o risoluzione del Contratto.

Ove previsto il rinnovo automatico il Servizio si rinnova per la durata indicata nel Modulo d'ordine.

4.1.1 I Servizi Opzionali, compresi gli Utenti Aggiuntivi:

- hanno la stessa data di scadenza del servizio principale a cui sono associati, indipendentemente da quando sono stati attivati.
- sono rinnovati in caso di rinnovo del servizio principale a cui sono associati, salvo che il Cliente abbia indicato una diversa scadenza del Servizio in fase di ordine.

4.1.2 Con riferimento al Servizio di Fatturazione elettronica l'Utenza Commercialista non sarà più fruibile nel caso in cui non sia stata utilizzata per un periodo continuativo di 12 mesi. Decorso questo periodo i Fornitori procederanno con la disattivazione e cancellazione dell'Utenza Commercialista nei modi descritti alla pagina <https://guide.pec.it/fatturazione-elettronica/utenza-commercialista/caratteristiche.aspx>.

4.1.3. L'Utenza Supervisore360 non sarà più fruibile nel caso in cui la stessa non sia stata utilizzata per un periodo continuativo di 12 mesi. Decorso tale periodo i Fornitori procederanno con la disattivazione e cancellazione dell'Utenza Supervisore360 secondo le modalità meglio descritte al link <https://guide.pec.it/supervisore360.aspx>.

4.2 Rinnovo e pagamento con carta di credito, PayPal o altri strumenti di pagamento elettronico

Il Servizio si rinnova automaticamente alla sua scadenza, per un periodo uguale a quello indicato dal Cliente nel Modulo d'ordine.

Se il Cliente non intende rinnovare il Servizio, dovrà inviare ai Fornitori una disdetta, almeno 15 giorni prima della scadenza, con una comunicazione via PEC all'indirizzo recessi@aruba.it o con raccomandata A.R. ad Aruba S.p.A., Loc. Palazzetto n. 4, 52011 Bibbiena (Arezzo).

Al momento del rinnovo si applicano il Listino prezzi e le condizioni contrattuali vigenti.

Per fare in modo che il Servizio sia fornito senza interruzioni, i Fornitori chiederanno al proprio istituto bancario, 7 giorni prima che scada il Servizio, di eseguire il pagamento previsto per il rinnovo.

4.2.1 In caso di mancato accredito dell'importo, i Fornitori potranno eseguire nuovamente tale operazione nei successivi giorni che precedono la scadenza del Servizio, a titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente.

Se l'importo dovuto per il rinnovo non è accreditato a favore dei Fornitori almeno 2 giorni prima della scadenza, il Contratto dovrà intendersi automaticamente risolto, salva diversa comunicazione dei Fornitori. Il termine di 2 giorni è essenziale ed è posto nell'esclusivo interesse dei Fornitori.

Tuttavia, non si applicherà il disposto di questo comma 4.2.1 nel caso in cui sia attivo un qualsiasi servizio regolarmente pagato dal Cliente, compreso il servizio di Firma Digitale che scade alla scadenza del certificato di firma.

4.2.2 Il Cliente accetta che i dati della carta di credito usata per il pagamento saranno memorizzati dall'istituto bancario di Aruba. In questo modo il Cliente potrà pagare con la stessa carta qualsiasi altro servizio erogato dai Fornitori.

4.2.3 Il Cliente potrà disabilitare il rinnovo automatico in qualsiasi momento in questi modi:

- dallo specifico campo dell'area clienti;
- cancellando, sempre dall'area clienti, il codice identificativo univoco della carta di credito o dell'account PayPal;
- per il pagamento con PayPal: disabilitando dal proprio account PayPal l'opzione che consente di eseguire pagamenti automatici.

Una volta disabilitato il rinnovo automatico, il Servizio potrà essere rinnovato solo con la procedura ordinaria prevista all'art. 4.3.

4.3 Rinnovo e pagamento con strumenti diversi da carta di credito, PayPal o altri strumenti di pagamento elettronico o negli altri casi espressamente previsti dai Fornitori

4.3.1 Il Cliente potrà rinnovare il Servizio entro la sua scadenza, preferibilmente con almeno 15 giorni di anticipo. Il rinnovo avviene pagando il corrispettivo previsto dal Listino prezzi al momento del rinnovo.

Il Servizio si rinnova con decorrenza dal giorno della sua naturale scadenza anche nel caso in cui la procedura di rinnovo si concluda successivamente.

5. Cessazione del Contratto

5.1 Il Cliente dichiara di conoscere gli obblighi previsti esclusivamente a suo carico dalla normativa in merito al periodo minimo di conservazione e accesso al documento informatico.

5.2 La cessazione del Contratto, dovuta a qualsiasi causa, comporta che automaticamente cessino anche i Servizi. In questo caso, il Cliente:

- non potrà versare nuovi documenti nel Sistema di conservazione; e
- potrà prelevare i Documenti informatici presenti nel Sistema di conservazione, salvo quanto previsto al comma 5.3.

5.3 Il Servizio sarà sospeso alla scadenza:

- in caso di mancato rinnovo;
- se, in caso di attivazione dell'opzione di Rinnovo automatico da parte del Cliente, non si è perfezionato l'accredito del pagamento in favore dei Fornitori.

5.4 Il Cliente potrà recuperare i propri Documenti informatici versati in conservazione entro il termine di 90 giorni dalla data di scadenza o di cessazione del Contratto per qualunque motivo. Trascorso tale termine oppure in caso di recesso, risoluzione o esercizio del diritto alla cancellazione ai sensi dell'art. 17 del Regolamento UE 2016/679, i Fornitori provvederanno alla cancellazione dei Documenti informatici versati in conservazione e degli annessi metadati versati in conservazione.

I fornitori si riservano un periodo di ulteriori 7 giorni per la gestione delle attività amministrative (ad esempio, gestione degli incassi, gestioni tecniche delle operazioni).

Pertanto, i Fornitori non hanno alcun obbligo di provvedere alla materiale restituzione dei Documenti informatici conservati.

In questa ipotesi è esclusa ogni responsabilità dei Fornitori.

5.5. Nel caso in cui il formato originale dei Documenti informatici versati nel Sistema di conservazione sia divenuto obsoleto, gli stessi potranno essere recuperati, insieme ai metadati associati, nel nuovo formato disponibile.

Nel caso in cui il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, Aruba potrà mettere a disposizione del Cliente i documenti versati in conservazione, secondo le procedure previste dal Responsabile del Servizio di Conservazione.

5.6 Il Cliente solleva Aruba da ogni responsabilità in caso di cancellazione dei Documenti informatici a causa del mancato rinnovo o della cessazione del Servizio per qualunque motivo e si impegna a manlevare e a tenere indenne Aruba da ogni richiesta di risarcimento da chiunque avanzata.

6. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori

6.1 I Fornitori si impegnano a rendere disponibile per il Cliente un Sistema di conservazione funzionante a norma di legge, raggiungibile via web, che operi secondo modelli organizzativi che garantiscono la sua distinzione logica e fisica dal sistema di gestione documentale del Cliente.

6.2 Relativamente al software utilizzato per fornire il Servizio, i Fornitori garantiscono:

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

6.3 Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dai Fornitori e che per la sua peculiare struttura non se ne possano garantire le prestazioni e la funzionalità, né controllare i contenuti delle informazioni che per suo tramite sono trasmesse.

Per questo motivo, nessuna responsabilità potrà essere imputata ai Fornitori per eventuali illeciti commessi da terzi in danno del Cliente durante l'uso del Servizio tramite la connessione internet.

6.4 Fatte salve le ipotesi inderogabili di legge, i Fornitori non potranno essere ritenuti responsabili nei confronti del Cliente o verso altri soggetti collegati al Cliente, 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 in occasione e a causa dell'erogazione del Servizio, se connessi o derivanti:

- a) dalla presenza di virus, errori o, più in generale, dalla presenza di qualsiasi Agente di alterazione nei Documenti informatici, dati o file consegnati dal Cliente ai Fornitori per l'esecuzione del Servizio;
- b) dal mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi e termini di formazione, di trasmissione, di spedizione, di consegna, di versamento, di controllo e di verifica dei Documenti informatici e/o dei dati, inerenti allo svolgimento delle proprie attività stabilite nel Contratto;
- c) dalla mancata integrità della rappresentazione (a video o in stampa) di dati o fatti contenuti nei Documenti informatici o dalla loro non leggibilità, se il Cliente non si sia attenuto alla formazione/produzione/emissione dei Documenti informatici nei formati previsti dal Contratto;
- d) dai dati, fatti e informazioni contenute nei Documenti informatici, che saranno determinati solo ed esclusivamente dal soggetto passivo d'imposta oppure dal Cliente con esonero da ogni responsabilità verso i terzi, compresa l'Amministrazione finanziaria;
- e) dall'inosservanza, dal mancato adempimento, dalle violazioni degli obblighi di legge imputabili al Cliente (ad esempio, in materia privacy, di lavoro, sicurezza, ecc.);
- f) dall'uso da parte del Cliente, 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.

6.5 In ogni caso resta inteso che ai fini della classificazione dei documenti versati in conservazione, i Fornitori si attengono ai requisiti di classificazione specificati dal Cliente nei metadati associati ai rispettivi Documenti informatici.

Aruba PEC è autorizzata sin d'ora a rifiutare i Pacchetti di versamento non conformi a quanto dichiarato dal Cliente nella Scheda di conservazione o comunque non conformi al Manuale. Pertanto, questi Pacchetti di versamento non conformi non saranno portati in conservazione, restando espressamente esclusa ogni responsabilità a carico di Aruba PEC.

6.6. Per il solo Servizio di Fatturazione Elettronica, i Fornitori:

- a) sono tenuti a rendere disponibili le funzioni offerte con il Servizio (anche opzionale) solo dopo che ha avuto esito positivo la procedura di autenticazione del Cliente tramite il Pannello;
- b) non possono essere ritenuti responsabili per eventuali anomalie addebitabili a software o applicativi, compreso lo SDI, il NSO e la rete Peppol, la cui gestione e manutenzione spetta dell'Agenzia delle Entrate o a enti diversi dai Fornitori;
- c) non hanno alcun potere, dovere né compito in relazione:
 - I. alla forma e ai contenuti delle Fatture, dei Documenti informatici rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie, degli Ordini versati in conservazione;
 - II. ai metadati associati alle Fatture, ai documenti rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie, agli Ordini forniti dal Cliente e da lui versati in conservazione;
 - III. ai dati contenuti nelle Fatture e negli Ordini, alla determinazione della natura, qualità e quantità dei beni e dei servizi che formano l'oggetto dell'operazione;
 - IV. al contenuto e alla semantica dei documenti conservati la cui sottoscrizione nei relativi pacchetti di archiviazione è fatta al solo fine di dare atto che il processo di conservazione è stato eseguito correttamente, nel rispetto della normativa;
 - V. alla determinazione dei corrispettivi, della base imponibile e delle aliquote riportati nelle Fatture PA e negli Ordini;
 - VI. alla determinazione dei dati richiesti dall'art. 21 del d.p.r. n. 633/72 e da eventuali altre disposizioni riportati nelle Fatture PA;
 - VII. alla verifica della corretta sequenzialità cronologica e continuità numerica delle Fatture PA e degli Ordini e più in generale di qualsiasi documento collegato;
 - VIII. alla verifica della presenza di tutti i dati e informazioni necessari ad attivare le funzionalità di ricerca logica delle Fatture e dei documenti rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie.

6.7. Per il solo Servizio Aruba Rentri Smart, i Fornitori:

- a) sono tenuti a rendere disponibili le funzioni offerte con il Servizio solo dopo che ha avuto esito positivo la procedura di autenticazione del Cliente tramite la Piattaforma Aruba Rentri Smart;
- b) non possono essere ritenuti responsabili per eventuali anomalie addebitabili a software o applicativi la cui gestione e manutenzione spetta a soggetti diversi dai Fornitori, compreso il Registro elettronico nazionale per la tracciabilità dei rifiuti (di seguito "RENTRI") istituito dall'art. 6 del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12;
- c) non hanno alcun potere, dovere né compito in relazione:
 - I. alla forma ed ai contenuti dei documenti informatici rilevanti ai fini della normativa vigente di riferimento e/o versati in conservazione;

- II. ai metadati associati al Registro cronologico di carico e scarico dei rifiuti di cui al Decreto Legislativo 152/2006, e/o agli altri documenti rilevanti ai fini della normativa vigente di riferimento e/o forniti dal Cliente e dallo stesso versati in conservazione;
- III. ai dati contenuti nel Registro cronologico di carico e scarico dei rifiuti di cui al Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e/o agli altri documenti rilevanti ai fini della normativa vigente di riferimento, anche in relazione alla determinazione della natura, qualità e quantità dei rifiuti formanti l'oggetto dell'operazione;
- IV. al contenuto ed alla semantica dei documenti conservati la cui sottoscrizione nei relativi pacchetti di archiviazione è effettuata al solo fine di dare atto che il processo di conservazione è stato eseguito correttamente, nel rispetto della normativa vigente di riferimento;
- V. alla determinazione dei dati previsti dalla normativa vigente di riferimento, quali a titolo esemplificativo quelli previsti dal Decreto del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica 4 aprile 2023, n. 59, dal Decreto direttoriale del 12/12/2024 n. 253 e dal Decreto direttoriale del 12/12/2024 n. 254 approvati dal Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica, relativamente al Registro cronologico di carico e scarico dei rifiuti di cui al Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152;
- VI. alla verifica della presenza di tutti i dati ed informazioni rilevanti ai fini della normativa vigente di riferimento in materia ambientale.

6.8 In caso di violazione o inadempimento degli obblighi contrattuali esclusivamente imputabili ai Fornitori, questi risponderanno nei limiti previsti dallo SLA. È espressamente escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura.

Quando non trova applicazione lo SLA, i Fornitori non saranno tenuti a versare al Cliente alcun indennizzo o risarcimento e non risponderanno di alcun danno.

In ogni caso, in espressa deroga a quanto previsto dall'art. 9.3 delle Condizioni Generali, la responsabilità dei Fornitori verso il Cliente non potrà superare la somma di € 1,00 per ogni GB di documenti conservati.

6.9 Restano fermi gli obblighi e le limitazioni di responsabilità previsti dalle Condizioni Generali ove non espressamente derogati.

7. Obblighi e diritti del Cliente

7.1 Elenco Persone

7.1.1 Il Cliente dichiara, assumendosi ogni rischio e responsabilità al riguardo, anche ai sensi dell'art. 46 D.P.R. n. 445/2000:

- a) di aver ricevuto una delega in corso di validità a effettuare le nomine e le deleghe di cui all'art. 13 dall'eventuale incaricato come Responsabile della conservazione;
- b) di aver valutato i soggetti inseriti nell'Elenco persone come persone esperte ed affidabili, in grado di interagire autonomamente con i Fornitori e il Sistema di conservazione fornito;
- c) di aver impegnato per iscritto i soggetti inseriti nell'Elenco persone a rispettare quanto previsto dal Contratto;
- d) che i soggetti inseriti nell'Elenco persone hanno dichiarato per iscritto di essere informati circa il contenuto del Contratto e di conoscere quanto previsto dalla normativa sulla conservazione di Documenti informatici, inclusa quella sul trattamento dei dati personali.

7.1.2 Il Cliente si assume ogni responsabilità in ordine all'operato dei soggetti inseriti nell'Elenco persone.

7.1.3 Il Cliente si obbliga a tenere aggiornato l'Elenco persone e a comunicarne tempestivamente ai Fornitori ogni variazione.

7.2 Documenti informatici

7.2.1 Il Cliente versa in conservazione i Documenti informatici oggetto del Servizio affinché siano conservati in modo elettronico per la durata stabilita nel Contratto.

Le funzioni di versamento in conservazione e di esibizione dei Documenti informatici sono eseguite attraverso il Pannello gestione. Tramite questo Pannello, il Cliente ha a disposizione l'insieme delle componenti funzionali a supporto del processo di conservazione, nei modi e nei termini stabiliti dal Manuale.

7.2.2 I Documenti informatici sono posti in conservazione nello stesso formato che avevano nel momento in cui sono stati versati in conservazione dal Cliente, salvo diverso accordo scritto.

7.2.3 il Cliente deve:

- a) versare in conservazione esclusivamente dati e Documenti informatici di cui ha la legittima e completa disponibilità;
- b) versare in conservazione Documenti informatici nei formati conformi a quelli descritti nella Scheda di conservazione;
- c) compilare la Scheda di conservazione indicando ai Fornitori le tipologie/classi di Documenti informatici da versare in conservazione e il titolare a cui questi documenti sono riferiti;
- d) inviare ai Fornitori i Pacchetti di versamento e 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;
- e) garantire che i Documenti informatici versati in conservazione siano muniti di tutti i metadati previsti dal Manuale, dalla Scheda di conservazione e dalle Linee Guida in materia di conservazione digitale dei Documenti informatici, compresi quelli previsti per i Documenti informatici rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie;
- f) garantire che i Documenti informatici versati in conservazione siano privi di Agenti di alterazione;

- g) 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 nel Contratto e nella Scheda di conservazione;
- h) garantire che i certificati delle firme digitali utilizzate non siano stati revocati o sospesi;
- i) formare i documenti che versa in conservazione in formato statico e non modificabile, oppure che non contengano:
 - I. macroistruzioni o comandi interni che, al verificarsi di determinati eventi, possono generare automaticamente modifiche o variazioni dei dati contenuti nel documento;
 - II. codici eseguibili, anche non visibili all'utente, che eseguono istruzioni o consentono all'elaboratore di modificare il contenuto del Documento informatico;
- j) versare in conservazione i Documenti informatici non oltre i termini previsti dalla Scheda di conservazione;
- k) eseguire ogni ulteriore adempimento presso le Autorità competenti che fosse richiesto in conseguenza della conservazione digitale dei Documenti informatici.

7.2.4 Il Cliente deve associare al documento informatico imm modificabile:

- una validazione temporale, quando non è presente;
- i metadati previsti dalla normativa in materia (anche tributaria) e dalle regole tecniche di cui all'art. 71 del CAD (Codice Amministrazione Digitale) oppure gli eventuali ulteriori metadati riportati nella Scheda conservazione, in relazione ad ogni classe e tipologia documentale. I metadati dovranno essere generati dal Cliente durante la fase di produzione, formazione, emissione dei Documenti informatici.

7.2.5 I Documenti informatici formati mediante copia per immagine su supporto informatico di documenti originali analogici (anche unici) devono essere prodotti dal Cliente secondo le regole tecniche stabilite dal CAD mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto.

7.2.6 Il Cliente deve rispettare l'ordine cronologico e la continuità per periodo di imposta dei Documenti informatici destinati alla conservazione, sia nella fase di formazione, produzione, emissione che in quella successiva di versamento in conservazione. Quest'obbligo rispecchia il requisito di ordinata tenuta della contabilità richiesto dall'articolo 2214 del Codice civile.

7.2.7 Con particolare riferimento all'importazione di Documenti informatici da altri sistemi gestionali, il Cliente accetta che la data di messa in conservazione corrisponde alla data di importazione nel Servizio e che rimane esclusiva responsabilità del Cliente verificare il rispetto della normativa in materia, con particolare riferimento ai termini per la conservazione dei Documenti informatici.

7.2.8 Il Cliente non deve versare in conservazione, né trasmettere, spedire o divulgare tramite il Servizio Documenti informatici o dati riportanti materiale o notizie diffamatorie, illegali o comunque lesive di diritti di terzi.

7.2.9 Il versamento dei Documenti informatici nel Sistema di conservazione avviene in modalità telematica a cura, spese e sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente, il quale dovrà generare uno o più pacchetti di versamento per ogni Cliente e in relazione ad ogni classe/tipologia documentale, nelle modalità, nei termini e con il formato previsti dal Manuale.

7.2.10 Il buon esito dell'operazione di versamento è verificato tramite il rapporto di versamento prodotto dal Responsabile della conservazione oppure dal Responsabile del Servizio di conservazione, in conformità a quanto previsto dal Manuale.

7.3 Titolarità e proprietà intellettuale

7.3.1 Il Cliente dichiara di avere un titolo legittimo sui Documenti informatici e sui dati che ha versato in conservazione e che gli stessi non violano alcun diritto di proprietà intellettuale.

7.4 Terzi soggetti

7.4.1 Se il Cliente usa il Servizio per la conservazione di documenti di cui sono titolari terzi soggetti, il Cliente non può consentire, in qualsiasi modo e forma, direttamente o indirettamente, a questi soggetti il versamento dei documenti e comunque l'accesso al Servizio, che resta in via esclusiva riservata al solo Cliente.

7.4.2 Il Cliente deve vigilare sul corretto uso del Servizio da parte dei soggetti autorizzati ad accedervi, con esonero dei Fornitori da ogni responsabilità e da ogni obbligo di verifica in proposito.

7.4.3 Il Cliente si impegna a fare quanto necessario per informare i terzi su tutto quanto previsto in materia di obblighi e diritti del Cliente.

7.5 Comunicazioni

7.5.1 Il Cliente deve:

- a) comunicare tempestivamente ai Fornitori eventuali variazioni del periodo di imposta dei soggetti titolari dei Documenti informatici versati in conservazione (definito dal d.p.r. n. 917/1986). Il Cliente dovrà comunicare tali variazioni almeno 3 mesi prima della scadenza del nuovo periodo di imposta per consentire ai Fornitori di procedere alla corretta chiusura dei Pacchetti di archiviazione in atto;
- b) inviare tutte le eventuali comunicazioni da presentare all'Agenzia delle Entrate o a ogni altra Autorità e ufficio.

7.6 Esibizione

7.6.1 Il Cliente accetta che:

- a) per tutta la durata del Contratto e in qualsiasi momento, il Sistema di conservazione è in grado di esibire tutti i Documenti informatici in esso conservati; 

- b) 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 e i suoi incaricati, se 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. Queste 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 rappresenta un'esibizione completa e legalmente valida.

7.7 Cancellazione e procedura di scarto

7.7.1 Il Cliente può procedere alla cancellazione dei Documenti informatici conservati sotto la sua esclusiva responsabilità e comunque nei soli casi previsti dalla legge.

7.7.2 Nel caso in cui i documenti abbiano un valore giuridico-amministrativo o siano di interesse storico-culturale, i Documenti informatici inviati in conservazione possano essere eliminati definitivamente mediante la cosiddetta procedura di scarto, allo scadere del termine di conservazione.

7.7.3 Il Responsabile della conservazione indica al Responsabile del servizio di conservazione i Pacchetti di archiviazione per i quali sia necessaria l'approvazione allo scarto.

7.7.4 Il Titolare dell'oggetto di conservazione ha l'onere di presentare la richiesta di autorizzazione allo scarto alle Autorità competenti e di trasmetterla al Responsabile del Servizio di Conservazione.

7.7.5 Il Responsabile del Servizio di Conservazione provvede alla distruzione dei Pacchetti di archiviazione conservando esclusivamente i dati relativi alla procedura di scarto, inclusi gli estremi della richiesta di nulla osta allo scarto e il conseguente provvedimento autorizzatorio.

7.7.6 I Fornitori non sono responsabili né della corretta identificazione dei documenti per i quali sia necessario ottenere l'autorizzazione allo scarto né della verifica del provvedimento autorizzatorio.

Il Cliente assume a proprio carico ogni responsabilità in relazione alla corretta identificazione dei documenti per cui sia necessario ottenere l'autorizzazione allo scarto e in relazione all'ottenimento dei necessari provvedimenti autorizzatori.

7.8 Obblighi ulteriori

7.8.1 Resta fermo quanto stabilito dalle Condizioni generali.

7.8.2 Nei casi in cui sia richiesto l'intervento di un pubblico ufficiale, il Cliente è tenuto a garantire ai Fornitori l'assistenza e le risorse, anche economiche, necessarie per eseguire le attività che i Fornitori gli attribuiranno.

7.8.3 Il Cliente dovrà dotarsi a sua cura e spese di un proprio manuale del Sistema di conservazione con la descrizione di componenti, processi e organizzazione propri. È facoltà del Cliente integrarlo con il Manuale.

7.9. Obblighi del Cliente ulteriori: servizio Fatturazione Elettronica

7.9.1 In caso di acquisto del servizio Fatturazione Elettronica ed eventualmente dei Servizi Opzionali ad esso legati, il Cliente deve inoltre:

- a) usare i Servizi nel rispetto della normativa vigente;
- b) predisporre la Fattura con i dati e le informazioni necessari allo scopo, anche in caso di rilascio della Delega Fattura ad Aruba PEC;
- c) garantire che le firme digitali utilizzate per sottoscrivere le Fatture e gli Ordini abbiano e mantengano piena validità;
- d) verificare il corretto esito presso il portale SDI e/o NSO, rispettivamente delle Fatture e degli Ordini inviati o ricevuti, così come la corrispondenza delle eventuali notifiche transitate attraverso il Servizio;
- e) pagare nei termini e modi di legge l'imposta di bollo eventualmente dovuta sulle Fatture;
- f) fornire ai propri clienti o fornitori il codice destinatario dell'intermediario Aruba PEC per assicurare che le Fatture passive tra privati e gli Ordini siano correttamente ricevuti.
- g) validare la propria partita IVA seguendo la specifica procedura online.

7.9.2 Il Cliente è responsabile:

- a) in via esclusiva dei contenuti, della veridicità, correttezza e completezza dei dati trasmessi ai Fornitori per la fornitura del servizio Fatturazione Elettronica.
- b) del contenuto, della correttezza e completezza dei dati inseriti in Fatture e Ordini emessi e ricevuti da e verso la Pubblica Amministrazione o i privati interessati attraverso il Sistema di Interscambio o il NSO o rete Peppol.

7.9.3 Il Cliente solleva i Fornitori da ogni tipo responsabilità in relazione alle operazioni connesse o derivanti dall'emissione, ricezione, sottoscrizione con firma digitale delle Fatture, degli Ordini e degli altri documenti della rete Peppol, anche quando le operazioni sono delegate dal Cliente ai Fornitori o all'Utenza Commercialista, e si impegna a manlevare i Fornitori da qualsiasi pretesa di terzi e da qualunque conseguenza pregiudizievole di carattere fiscale, tributario, civile o penale che possa derivare.

7.9.4 Il Cliente è consapevole che:

- a) i Fornitori e i loro dipendenti e collaboratori non forniscono informazioni o consulenza di carattere fiscale o tributaria ma esclusivamente un supporto per usare il Servizio. Pertanto, qualunque indicazione, suggerimento o informazione fornita dagli operatori durante il supporto all'uso del Servizio non

devono essere considerati in alcun modo come consulenza specialistica su queste materie. Per chiarimenti o necessità di natura fiscale o tributaria il Cliente dovrà rivolgersi al proprio commercialista o ad altri professionisti abilitati;

- b) l'Utenza Commercialista potrà, previa autorizzazione del Cliente, accedere al Pannello del Cliente e svolgere le funzioni a cui è abilitata sulla base dei permessi concessi, descritti alla pagina <https://guide.pec.it/fatturazione-elettronica/introduzione.aspx>. I Fornitori rimangono estranei ai rapporti tra il Cliente e il soggetto intestatario dell'Utenza Commercialista, che sono oggetto di un separato accordo tra gli stessi;
- c) deve attivare autonomamente gli Utenti Aggiuntivi Sono a carico del Cliente, in via esclusiva, tutte le responsabilità relative alla creazione di Utenti Aggiuntivi e alla trasmissione delle loro credenziali ai soggetti indicati come intestatari, alle attività dagli stessi compiute;
- d) l'invio in conservazione delle Fatture avviene periodicamente.

7.10 Obblighi del Cliente ulteriori: servizio Rete Peppol

7.10.1 In caso di acquisto del servizio Rete Peppol, il Cliente deve inoltre:

- a) fornire ai propri clienti o fornitori il proprio participant ID per fare in modo che i documenti siano correttamente ricevuti tramite rete Peppol;
- b) validare la propria partita IVA seguendo la specifica procedura online.

7.11 Obblighi del Cliente ulteriori: servizio Aruba Rentri Smart

7.11.1 In caso di acquisto del servizio Aruba Rentri Smart, il Cliente deve inoltre:

- h) usare il Servizio nel rispetto della normativa vigente;
- i) verificare il corretto esito dell'inoltro presso il Registro elettronico nazionale per la tracciabilità dei rifiuti (RENTRI) dei dati e informazioni contenuti nel Registro cronologico di carico e scarico dei rifiuti di cui al Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152.

7.11.2 Il Cliente è responsabile:

- c) in via esclusiva dei contenuti, della veridicità, correttezza e completezza dei dati trasmessi ai Fornitori per la fornitura del servizio Aruba Rentri Smart.
- d) del contenuto, della correttezza e completezza dei dati inseriti nei documenti informatici emessi e ricevuti da e verso la Pubblica Amministrazione o i privati interessati attraverso la Piattaforma Aruba Rentri Smart.

7.11.3 Il Cliente solleva i Fornitori da ogni tipo responsabilità in relazione alle operazioni connesse o derivanti dall'emissione, ricezione, sottoscrizione con firma digitale dei documenti informatici, anche quando le operazioni sono delegate dal Cliente ai Fornitori, e si impegna a manlevare i Fornitori da qualsiasi pretesa di terzi e da qualunque conseguenza pregiudizievole di carattere fiscale, tributario, civile o penale che possa derivare.

7.11.4 Il Cliente è consapevole che i Fornitori e i loro dipendenti e collaboratori non forniscono informazioni o consulenza con riferimento alla normativa vigente applicabile in materia di ambiente e/o tributaria ma esclusivamente un supporto per usare il Servizio. Pertanto, qualunque indicazione, suggerimento o informazione fornita dagli operatori durante il supporto all'uso del Servizio Aruba Rentri Smart non devono essere considerati in alcun modo come consulenza specialistica su queste materie. Per chiarimenti o necessità in merito all'applicazione della normativa vigente di riferimento il Cliente dovrà rivolgersi a professionisti abilitati.

7.12 Manleva

7.12.1 In caso di falsa dichiarazione o di violazione degli obblighi previsti da questo articolo 7 anche da parte di terzi sotto la sua responsabilità, il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne i Fornitori da ogni danno, responsabilità, onere, diretti o indiretti, comprese le spese legali, in cui i Fornitori dovessero incorrere in conseguenza delle false dichiarazioni o degli inadempimenti contestati, anche se derivanti da sanzioni o da richieste di risarcimento di terzi.

7.12.2 Nei casi che precedono i Fornitori potranno intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, se possibile, la violazione e i suoi effetti, oppure potranno sospendere o interrompere il Servizio.

7.12.3 I Fornitori rimangono estranei alle connessioni create dal Cliente per la gestione in delega del Servizio. Nei confronti dei Fornitori non può essere avanzata alcuna pretesa, richiesta di danno, diretto o indiretto riconducibile o conseguenza delle attività eseguite in relazione alle deleghe ricevute o eseguite dal Cliente tramite il Pannello.

8. Servizio Fatturazione Elettronica e Servizi Opzionali: deleghe

8.1 Il Cliente delega Aruba PEC a emettere Fattura, a emettere Ordini e ad apporvi una firma digitale, secondo quanto previsto dal Contratto e nei limiti della delega stessa.

8.2 L'Utenza Commercialista sarà abilitata a operare in nome e per conto del Cliente, a seguito di specifica delega del Cliente e come descritto alla pagina <https://guide.pec.it/fatturazione-elettronica/utenza-commercialista.aspx>.

8.3 L'Utenza Supervisore360 sarà abilitata a operare in nome e per conto di soggetti terzi quali titolari dell'account di fatturazione elettronica, a seguito di specifica delega di questi soggetti terzi, nei modi ed entro i limiti dei permessi concessi dai soggetti terzi e descritti alla pagina <https://guide.pec.it/supervisore360.aspx>.

Si presume che le operazioni eseguite mediante l'utenza Supervisore360 siano eseguite con il previo consenso dei legittimi titolari dell'account di fatturazione elettronica che hanno concesso la delega.

9. Ruoli e configurazione dei Servizi

9.1 Per i Servizi si individuano i seguenti ruoli:

- Produttore dei pacchetti di versamento
- Responsabile della conservazione;
- Responsabile del servizio di conservazione;
- Titolare dell'oggetto di conservazione;
- Utente.

9.2 Le classi documentali per le quali è attivato il Servizio sono quelle indicate nella Scheda di conservazione.

Se il Cliente vorrà versare in conservazione Documenti informatici appartenenti a tipi/classi documentali diverse o ulteriori rispetto a quelle indicate nella Scheda di conservazione, dovrà richiederlo in forma scritta ai Fornitori. Alla richiesta dovrà allegare una nuova Scheda di conservazione predisposta dai Fornitori.

In ogni caso, il Cliente è l'unico responsabile degli eventuali documenti che non abbiano formato o caratteristiche conformi a quanto indicato nel Manuale che abbia versato in conservazione anche se accettati dai Fornitori, sollevando gli stessi da ogni responsabilità.

I Fornitori non garantiscono in alcun modo la validità, l'autenticità, la leggibilità, l'integrità a norma di legge dei documenti versati in conservazione non aventi formato o caratteristiche conformi a quanto indicato nel Manuale.

9.3 Fermo quanto indicato nel comma precedente, il Servizio viene configurato in base a quanto richiesto dal Cliente tenendo anche conto, per ogni tipologia/classe documentale, dei parametri specifici risultanti dal Contratto e dalla Scheda di conservazione.

I Fornitori sono autorizzati a rifiutare i Pacchetti di versamento non conformi a quanto dichiarato dal Cliente nella Scheda di conservazione o comunque non conformi al Manuale.

Pertanto, questi Pacchetti di versamento non conformi non saranno versati in conservazione, restando espressamente esclusa ogni responsabilità a carico dei Fornitori.

10. Assistenza e manutenzione

10.1 L'assistenza è resa nei tempi e modi indicate nel Contratto e nelle Specifiche tecniche, salvo diverso e separato accordo tra le parti.

10.2 I Fornitori possono interrompere la fornitura del Servizio per eseguire interventi tecnici di manutenzione. In tal caso, il Cliente riceverà una email con un preavviso di 48 ore. Nella mail saranno indicati anche i tempi di ripristino del Servizio.

10.3 In caso di interruzione del servizio Fatturazione Elettronica, il Cliente può usare il servizio messo a disposizione dall'Agenzia delle Entrate "Fatture e Corrispettivi" alla pagina <https://ivaservizi.agenziaentrate.gov.it/portale/>. Pertanto, le eventuali anomalie del Servizio non potranno essere considerate causa di possibili pregiudizi o ostacoli o blocchi alla normale operatività del Cliente.

10.4 Per quanto non diversamente disciplinato nel presente articolo resta fermo quanto previsto nelle Condizioni Generali.

11

11. Sospensione del Servizio

11.1 I Fornitori possono sospendere il Servizio, a loro discrezione, senza che l'esercizio di tale facoltà possa essere loro contestata come inadempimento o violazione del Contratto, anche senza alcun preavviso, nel caso in cui il Cliente abbia esaurito le risorse hardware o lo spazio messo a sua disposizione.

11.2 Il Cliente solleva i Fornitori da ogni responsabilità o pretesa di terzi per l'eventuale cessazione, sospensione o interruzione del Servizio verificatasi nelle ipotesi consentite dal Contratto.

11.3 Resta fermo quanto stabilito dall'art. 12 ("Sospensione del Servizio") delle Condizioni Generali ed è fatta salva l'applicazione dell'art. 12 ("SLA e indennizzi") di queste Condizioni Particolari.

12. SLA e indennizzi

12.1 Lo SLA (Service Level Agreement) è valido nei confronti del Cliente per tutta la durata del Servizio. I Fornitori possono modificarlo o sostituirlo nel corso del rapporto contrattuale.

Le modifiche o il nuovo SLA hanno effetto da quando sono pubblicate sul Pannello.

12.2 Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo dell'uptime. La manutenzione programmata, sia ordinaria che straordinaria, riguarda le attività svolte regolarmente dai Fornitori per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene fornito il Servizio.

12.3 Per il riconoscimento degli indennizzi saranno presi in considerazione soltanto i disservizi confermati dal sistema di monitoraggio dei Fornitori. Il monitoraggio da parte dei Fornitori viene eseguito tramite software specifici che rilevano e indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo tutti i giorni dell'anno e tutte le ore del giorno.

12.4 Per ogni ora completa di violazione dello SLA, i Fornitori riconoscono al Cliente, a titolo di indennizzo, 1 giorno di proroga della durata del Contratto fino a un massimo di 30 giorni.

12.5 Al Cliente non spetta l'indennizzo se si verifica una delle seguenti circostanze:

- a) cause di forza maggiore: cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale dei Fornitori di intervenire per eseguire le attività che i Fornitori devono eseguire in base al Contratto (a titolo di esempio non esaustivo: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani);

- b) interventi straordinari che devono essere eseguiti a insindacabile giudizio dei Fornitori per evitare pericoli alla sicurezza, stabilità, riservatezza, integrità del Servizio, dei dati, delle informazioni in essi contenuti. Ove possibile, l'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunicata al Cliente con email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con un preavviso di 48 ore. In casi di urgenza la comunicazione al Cliente potrà essere inviata contestualmente all'avvio degli interventi o anche successivamente all'esecuzione degli stessi appena possibile;
- c) indisponibilità o blocchi del Servizio imputabili al Cliente o ad anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti al Cliente da terze parti;
- d) anomalia o malfunzionamento del Servizio oppure la mancata o ritardata rimozione o eliminazione degli stessi dovuta a un inadempimento o alla violazione del Contratto da parte del Cliente oppure a un uso improprio del Servizio da parte del Cliente;
- e) cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del Servizio imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro dei Fornitori e comunque fuori dal loro controllo;
- f) sospensione o interruzione del Servizio per inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente.

13. Nomina di Aruba PEC a Responsabile del servizio di conservazione

13.1 Il Cliente affida ad Aruba PEC lo svolgimento delle seguenti attività, previa separata delega al riguardo da parte del Responsabile della conservazione:

- a) definire le caratteristiche e i requisiti del Sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, di cui tiene evidenza, in conformità alla normativa vigente. Sono incluse la gestione delle convenzioni, la definizione degli aspetti tecnico-operativi e le modalità con cui il Cliente trasferisce i Documenti informatici versati in conservazione;
- b) gestire il processo di conservazione garantendo nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) generare il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal Manuale;
- d) generare e sottoscrivere il pacchetto di distribuzione con firma digitale nei casi previsti dal Manuale;
- e) monitorare la corretta funzionalità del Sistema di conservazione;
- f) assicurare la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della loro leggibilità;
- g) per garantire la conservazione e l'accesso ai Documenti informatici, adottare misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, se necessario, per ripristinare la corretta funzionalità. Adottare analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- h) provvedere alla duplicazione o copia dei Documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal Manuale;
- i) adottare le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del Sistema di conservazione ai sensi dell'art. 12 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013;
- j) richiedere la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendogli l'assistenza e le risorse necessarie per eseguire le attività che gli sono attribuite; ogni risorsa, anche economica, necessaria per eseguire le attività dovrà essere garantita e sostenuta interamente dal Cliente. Pertanto, se il Cliente non l'ha sostenuta direttamente, Aruba PEC è autorizzata ad addebitare al Cliente tutti i costi e le spese, compresi gli onorari per le attività prestate dal pubblico ufficiale, se la normativa ne richiede obbligatoriamente la presenza;
- k) assicurare agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per eseguire le attività di verifica e di vigilanza;
- l) in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti, curare l'aggiornamento periodico del manuale del Sistema di conservazione di cui all'art. 8 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013.

13.2 Aruba PEC dovrà verificare che il Sistema di conservazione dei Documenti informatici garantisca, alla luce di quanto previsto dall'art. 44 del CAD:

- a) il mantenimento dell'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento informatico;
- b) l'integrità dei Documenti informatici depositati in conservazione;
- c) la leggibilità e l'agevole reperibilità dei documenti e delle informazioni identificative, inclusi i dati di registrazione e di classificazione originari, nei modi e nei termini stabiliti nel Manuale;
- d) il rispetto delle misure tecniche ed organizzative, come previsto dal Regolamento UE 2016/679.

13.3 Aruba PEC dovrà anche:

- a) terminare il processo di conservazione dei Documenti informatici, entro i termini indicati nell'Elenco dei Documenti informatici sottoposti a conservazione;
- b) provvedere, entro questi termini, alla chiusura del processo di conservazione, apponendo, oltre alla Firma digitale dell'incaricato preposto a tale adempimento, una validazione temporale sull'insieme dei documenti oppure su un'evidenza informatica contenente l'impronta o le impronte dei documenti conservati. La validazione temporale è rilasciata da una Certification Authority iscritta nell'elenco ufficiale dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale;

- c) provvedere all'esibizione dei Documenti informatici conservati e delle relative evidenze informatiche che comprovano la loro corretta conservazione, se richiesto dal Cliente o dalle Autorità competenti, fornendo anche gli elementi necessari per valutare la loro autenticità e validità giuridica.

13.4 Aruba PEC:

- a) non sarà responsabile per la mancata o non corretta esecuzione degli obblighi a suo carico, quale Responsabile del servizio di conservazione, in tutti i casi in cui il mancato o non corretto adempimento sia dovuto a cause ad essa non imputabili. Ad esempio, per causa imputabile al Cliente forza maggiore o interventi dell'Autorità;
- b) non ha l'obbligo di elaborare i Documenti informatici versati in conservazione per estrarne i metadati che, pertanto, dovranno essere forniti e associati ai rispettivi documenti esclusivamente a cura e carico del Cliente.

13.5 Aruba PEC, quale Responsabile del servizio di conservazione, potrà operare anche attraverso uno o più persone fisiche che abbia incaricato di eseguire le attività finalizzate alla conservazione dei Documenti informatici.

13.6 Aruba PEC potrà delegare singole funzioni o fasi del processo di conservazione, in tutto o in parte, a terzi soggetti persone fisiche o giuridiche, anche esterne alla propria organizzazione.

13.7 Il corrispettivo per la nomina a Responsabile del servizio di conservazione è stabilito dal Contratto.

13.8 La nomina a Responsabile del servizio di conservazione ha la stessa durata del Contratto.

14. Recesso

14.1 Fermo quanto previsto dalla Condizioni Generali in materia di recesso, il modulo per comunicare la volontà di recedere è disponibile a partire da questa pagina <https://www.pec.it/termini-condizioni.aspx>.

15. Clausola risolutiva espressa

15.1 Il Contratto sarà da considerare risolto con effetto immediato, in base all'art. 1456 del Codice Civile, in aggiunta alle ipotesi previste dalle Condizioni Generali, anche se il Cliente viola gli obblighi previsti nell'articolo 7 (Obblighi e diritti del Cliente) di queste Condizioni Particolari.

16. Nomina di Aruba PEC a Responsabile del trattamento dei dati

16.1 Aruba PEC è nominata dal Cliente quale Responsabile del Trattamento dei dati personali comunicati dal Titolare, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali.