

## Condizioni di Fornitura dei Servizi E-Security

### Disposizioni di carattere generale

Le presenti Condizioni di fornitura, unitamente ai documenti indicati al successivo Art. 2, disciplinano il rapporto contrattuale che si perfeziona tra Aruba S.p.a., con sede in Ponte San Pietro (BG), Via San Clemente 53, P.I. 01573850516, Aruba Pec S.p.A., con sede in Ponte San Pietro (BG), Via San Clemente 53, P.I. 01879020517 (anche "Fornitori") ed il Cliente per la fornitura dei servizi E-Security come di seguito descritti.

### Indice degli articoli

<b>SEZIONE I - CONDIZIONI GENERALI</b> .....	<b>1</b>
1. Definizioni .....	1
2. Struttura del Contratto .....	2
3. Oggetto del Contratto .....	2
4. Perfezionamento del Contratto .....	2
5. Attivazione ed erogazione del Servizio – spedizione del Prodotto ovvero del Lettore .....	2
6. Durata del Contratto e rinnovo .....	3
7. Corrispettivi, modalità e termini di pagamento, garanzie ..	4
8. Ritardato o mancato pagamento .....	4
9. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori .....	4
10. Obblighi e diritti del Cliente .....	5
11. Assistenza e manutenzione .....	7
12. Sospensione dei Servizi .....	7
13. Recesso .....	7
14. Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento – condizioni risolutive .....	8
15. Modifiche al Contratto, alle Policy Aruba e/o ai Manuali .	9
16. Copyright e licenze .....	9
17. Sicurezza delle informazioni .....	9
18. Disposizioni finali .....	9
19. Gestione dispute e reclami .....	10
20. Ultrattività .....	10
21. Trattamento dei dati personali .....	10
22. Nomina a Responsabile del Trattamento .....	10
23. Legge applicabile e foro competente .....	11
24. Rinvio ai Manuali .....	11
<b>SEZIONE II - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI FIRMA DIGITALE CON O SENZA CNS</b> .....	<b>11</b>
<b>SEZIONE III - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI VALIDAZIONE TEMPORALE ELETTRONICA QUALIFICATA</b> .....	<b>14</b>
<b>SEZIONE IV - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA</b> .....	<b>16</b>
<b>SEZIONE V - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEI SERVIZI DOCFLY CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA E FATTURAZIONE ELETTRONICA</b> .....	<b>17</b>
<b>SEZIONE VI - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO ArubaID</b> .....	<b>25</b>

### SEZIONE I - CONDIZIONI GENERALI

### 1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

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

**Aruba PEC S.p.A.:** società facente parte del Gruppo Aruba, iscritta negli elenchi pubblici dei Gestori di Posta Elettronica Certificata e dell'Identità digitale (SPID), dei Certificatori, dei Prestatori di Servizi Fiduciari Qualificati e dei Conservatori accreditati, predisposti, tenuti ed aggiornati dall'Agenzia per l'Italia Digitale (anche "AgID"), che gestisce ed eroga il Servizio di Posta Elettronica Certificata, emette Certificati di Firma Digitale aventi valore legale a norma del combinato disposto del D. Lgs. n. 82/2005 e del D.P.C.M. 22/02/2013 e successive modifiche ed integrazioni, emette Certificati eIDAS e Sigilli eIDAS ed eroga il Servizio di Validazione Temporale Elettronica qualificata quale Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificato ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014 e normativa di attuazione, eroga i servizi di Conservazione dei documenti informatici ed il Servizio di identità digitale SPID.

**Aruba S.p.A.:** società holding del Gruppo Aruba che, in forza di autonomo contratto, è Partner di Aruba Pec S.p.A. nella commercializzazione dei Servizi di E-Security ed è competente ad emettere fattura nei confronti del Cliente per i Servizi ordinati.

**Cliente:** la persona fisica o giuridica individuata nel Modulo d'ordine.

**Conferma di attivazione/spedizione:** la comunicazione con la quale si conferma l'avvenuta attivazione del Servizio ovvero l'avvenuta spedizione del Prodotto e/o del Lettore ordinati.

**Conferma d'Ordine:** la comunicazione con la quale si conferma la ricezione dell'ordine, sulla quale è riportata una sintetica indicazione delle principali caratteristiche dei Servizi scelti, gli eventuali documenti che il Cliente dovrà inviare ai Fornitori ai fini dell'attivazione dei Servizi ed allegate le presenti Condizioni di fornitura.

**Condizioni:** le presenti Condizioni di fornitura dei servizi E-Security.

**Contratto:** il complesso dei documenti indicati all'art. 2.

**Codice convenzione/i:** il codice fornito al Cliente dal soggetto terzo (a titolo esemplificativo e non esaustivo, Ordine professionale e/o Ente di appartenenza) che abbia stipulato con i Fornitori specifico e separato accordo, utilizzando il quale il Cliente può accedere all'apposita area presente alla pagina <https://www.pec.it/Convenzioni.aspx> per acquistare uno o più Servizi ai prezzi, nelle opzioni, con le caratteristiche e limitazioni ivi indicati.

**Credenziali:** codici di accesso ai Servizi inviati dai Fornitori al Cliente a seguito del perfezionamento del Contratto, le cui eventuali specifiche sono riportate in ciascuna Sezione ad essi dedicata.

**Fornitori:** Aruba S.p.A. e Aruba Pec S.p.A. i quali, ai fini del Contratto, potranno agire anche disgiuntamente tra di loro.

**Informazioni confidenziali:** (i) le informazioni relative ai Fornitori e dai medesimi ritenute o classificate come riservate e/o confidenziali di cui il Cliente abbia avuto conoscenza per qualsivoglia ragione legata all'applicazione del contratto e/o (ii) le informazioni relative ai Fornitori 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 dei Fornitori sono tutte le prestazioni, le caratteristiche, le configurazioni e le informazioni tecniche dei Servizi, i preventivi, le relazioni di audit o di sicurezza, i piani di sviluppo del prodotto.

**Lettoresi:** il lettore/i per SimCard o per SmartCard nelle tipologie indicate sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it).

**Listino prezzi:** il documento pubblicato sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it), nella sezione dedicata a ciascun Servizio, nel quale sono riportate tutte le caratteristiche economiche del Servizio o in alternativa, se del caso, il documento contenente tali caratteristiche inviato dai Fornitori al Cliente in caso di separato, specifico e diverso accordo tra le Parti.

**Manuale/i:** il documento pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio, delle modalità operative e le istruzioni per l'uso del servizio di E-Security prescelto, disponibile, per ciascun Servizio, al link <http://www.pec.it/termini-condizioni.aspx> (ove previsto nell'ambito di ciascun Servizio, quello di riferimento per il Cliente che sia munito Codice convenzione).

**Modulo d'ordine:** modulo elettronico disponibile sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it) che, interamente compilato on-line dal Cliente e dal medesimo inviato ai Fornitori, costituendo proposta contrattuale, formalizza la richiesta di attivazione del Servizio.

**Pannello:** l'area per la gestione dei Servizi alla quale il Cliente accede con le proprie Credenziali dalla pagina <http://www.pec.it/>.

**Parti:** I Fornitori ed il Cliente.

**Policy di utilizzo dei servizi Aruba - AUP:** il documento redatto dai Fornitori e pubblicato alla pagina link <http://www.pec.it/termini-condizioni.aspx> nel quale vengono indicate le norme comportamentali e i limiti di utilizzo dei Servizi, cui sono soggetti tutti i Clienti.

**Prodotto/i:** i prodotti, costituiti dalla sola smart card o dalla sola SIM card, ovvero dall'"Aruba Key" e "Aruba Token", nelle tipologie di cui al sito [www.pec.it](http://www.pec.it), salvo se altri diversamente ivi indicati.

**Servizio o Servizi:** ciascuno dei servizi E - security di cui alle singole Condizioni particolari compresi quelli fruibili esclusivamente attraverso il Prodotto e/o il Lettore.

**Specifiche tecniche:** le informazioni pubblicate sui siti web [www.pec.it](http://www.pec.it) e <http://guide.pec.it/home.aspx>, nella sezione dedicata a ciascun Servizio, ovvero nei documenti indicati nella sezione stessa, contenenti le caratteristiche tecniche e le eventuali limitazioni d'uso del medesimo.

Le definizioni qui non specificatamente richiamate mantengono il significato indicato nelle Condizioni Particolari e nel Manuale di riferimento di ciascun Servizio.

## 2. Struttura del Contratto

**2.1** Il Contratto è costituito dai documenti appresso indicati:

- 1) Le Condizioni di fornitura: condizioni generali e condizioni particolari del Servizio fornito;
- 2) Il Modulo d'ordine;
- 3) Le Specifiche tecniche del Servizio fornito;
- 4) La conferma di attivazione/spedizione;
- 5) La Policy di utilizzo dei servizi Aruba;
- 6) I Manuali del Servizio fornito;
- 7) Il Listino prezzi del Servizio fornito.

**2.2** Altresi, quando acquistati dal Cliente, costituiscono parte integrante del Contratto dal momento e per effetto della loro

sottoscrizione e/o trasmissione ad Aruba in modalità telematica anche se posteriori al perfezionamento del Contratto stesso, i seguenti documenti:

- a) per i servizi relativi ai certificati e sigilli elettronici qualificati a norma eIDAS di cui alla Sez. II delle Condizioni:
  - il PKI disclosure statement (PDS).
- b) per i Servizi DocFly Conservazione Sostitutiva e Fatturazione Elettronica di cui alla Sez. V delle Condizioni:
  - Scheda/e di conservazione;
  - Elenco Persone.
- c) per il Servizio ArubaID di cui alla Sez. VI delle Condizioni:
  - Informativa sulle misure e sugli accorgimenti a tutela dell'Identità digitale SPID;
  - Modulo di richiesta di adesione al Servizio ArubaID;
  - Carta dei Servizi ArubaID.

## 3. Oggetto del Contratto

Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente dei Servizi con le caratteristiche tecniche ed economiche, nella tipologia, con le modalità e le limitazioni riportate nel Modulo d'ordine, nelle Specifiche tecniche e nei Manuali dei Servizi stessi e, quando in possesso del Cliente il Codice convenzione, alla pagina <https://www.pec.it/Convenzioni.aspx>.

Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

## 4. Perfezionamento del Contratto

**4.1** Il Contratto si perfeziona alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte dei Fornitori del Modulo d'ordine, compilato ed accettato dal Cliente in ogni sua parte unitamente all'avvenuto pagamento del corrispettivo per il Servizio. L'invio del Modulo d'ordine comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni e di tutti gli altri documenti menzionati al precedente art. 2. All'attivazione dei Servizi seguirà invio della relativa Conferma di attivazione. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei Servizi o dei Prodotti o dei Lettori da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali.

**4.2** Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce ai Fornitori il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione dei Servizi, nel rispetto della normativa vigente.

**4.3** Il Cliente, inviando il Modulo d'ordine, prende atto ed accetta che conclude un contratto la cui sola versione valida ed efficace è quella in lingua italiana, mentre le altre versioni fornite dai Fornitori in una qualsiasi altra lingua straniera sono messe a sua disposizione esclusivamente a titolo di cortesia. Tale limitazione non si applica alla fornitura dei Servizi erogati in qualità di Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificato a norma eIDAS, per i quali è disponibile anche una versione in lingua inglese dei documenti contrattuali, fermo rimanendo che, in caso di contrasto, la versione in lingua italiana avrà prevalenza su quella in lingua inglese.

**4.4** Resta inteso che il mancato pagamento del corrispettivo entro tre mesi dalla data di ricevimento del Modulo d'ordine, comporta l'annullamento/cancellazione dell'ordine stesso senza alcun preavviso o comunicazione.

## 5. Attivazione ed erogazione del Servizio – spedizione del Prodotto ovvero del Lettore

**5.1** I Servizi sono attivati e/o i Prodotti e/o i Lettori spediti nel rispetto dell'ordine cronologico delle richieste pervenute, purché assistite dalla conferma dell'avvenuto pagamento del corrispettivo dovuto, e dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse hardware e, comunque, nel più breve tempo possibile. Resta inteso che i termini eventualmente prospettati per l'attivazione del Servizio o la spedizione del Prodotto e/o del Lettore devono considerarsi meramente indicativi. Il Cliente è tenuto ad eseguire le eventuali prestazioni poste a suo carico dal Contratto e da ciascun Manuale ai fini dell'attivazione di ciascun Servizio o spedizione del Prodotto e/o del Lettore (a titolo esemplificativo e non esaustivo, invio di copia di un documento d'identità); eventuali ritardi dovuti all'inerzia del Cliente non saranno imputabili ai Fornitori. In ogni caso, il Cliente sarà informato di eventuali ritardi nell'attivazione del Servizio o nella spedizione del Prodotto e/o del Lettore. Il Cliente prende atto ed accetta che nessun diritto o pretesa potrà far valere nei confronti dei Fornitori per la omessa o ritardata attivazione e/o erogazione del Servizio o spedizione del Prodotto e/o del Lettore ed in ogni caso si impegna a manlevare e/o tenere indenne i Fornitori da ogni richiesta di risarcimento da chiunque avanzata.

**5.2** Salve le eventuali limitazioni per il Cliente che abbia acquistato il Servizio mediante il Codice convenzione, di cui al successivo art. 9.8, i Servizi vengono erogati fino alla data di loro scadenza, come individuata nelle relative Condizioni Particolari. All'approssimarsi della predetta data, i Fornitori a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, si riservano di inviare al medesimo a mezzo e-mail avviso di prossima scadenza dei Servizi.

**5.3.** Resta espressamente inteso che i Fornitori non sono soggetti ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essi pertanto non controllano né sorvegliano i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente mediante il Servizio ovvero non controllano né sorvegliano le informazioni e/o i dati e/o i contenuti ad ogni modo trattati dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori con i Servizi stessi; i Fornitori sono e restano estranei alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo al Servizio, da remoto via internet.

## 6. Durata del Contratto e rinnovo

**6.1** Il Contratto disciplina la fornitura dei Servizi e, quando necessario, la consegna del Prodotto e/o del Lettore al Cliente con decorrenza dalla data del suo perfezionamento. Salve le eventuali limitazioni per il Cliente che abbia acquistato il Servizio mediante il Codice convenzione, di cui al successivo art. 9.8, e salvo diversa indicazione nelle Condizioni Particolari o negli altri documenti applicabili al Servizio, il Contratto ha durata pari a quella del Servizio e, nel caso di attivazione di più Servizi, la durata è quella dell'ultimo rimasto attivo, così come indicata nelle singole Condizioni particolari ad esso relative.

**6.2** Con riferimento ai Servizi di Posta Elettronica Certificata e/o DocFly Conservazione Sostitutiva e/o Fatturazione Elettronica e/o ArubaID, qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento con carta di credito o PayPal o altri strumenti di pagamento elettronico, il/i Servizio/i si rinnova/no tacitamente alla sua/loro scadenza, salvo disdetta inviata da una parte all'altra con modalità idonee ad attestare l'avvenuta sua ricezione e con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza. Al momento del rinnovo automatico si applicheranno il Listino prezzi e le altre

condizioni contrattuali vigenti. Al fine di garantire la continuità dell'erogazione del/i Servizio/i i Fornitori chiederanno al proprio Istituto bancario, con 7 (sette) giorni di anticipo rispetto alla scadenza effettiva del/i Servizio/i, di eseguire il pagamento in suo favore dell'importo previsto per il rinnovo del/i Servizio/i; in caso di mancato accredito dell'importo previsto per uno o più dei Servizi da rinnovare, i Fornitori, fermo restando quanto previsto al successivo par. 6.4, a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, si riservano di effettuare nuovamente detta operazione nei successivi giorni precedenti la scadenza del Servizio.

**6.2.1** Il Cliente prende atto ed accetta espressamente, ora per allora, che, salvo diversa comunicazione dei Fornitori o anche della sola Aruba, il Contratto dovrà intendersi automaticamente risolto in difetto del pagamento di quanto dovuto per il rinnovo del Servizio non oltre 2 (due) giorni prima della sua scadenza, termine da considerarsi quale improrogabile ed essenziale nell'esclusivo interesse di Aruba. Fermo quanto precede, resta comunque inteso che non si applicherà il disposto del presente comma nel caso in cui sia attivo un qualsiasi Servizio regolarmente pagato dal Cliente compreso la Firma Digitale che scade alla scadenza del certificato di firma.

**6.3** Salvo quanto previsto nelle singole Sezioni delle Condizioni particolari, in caso di pagamento con modalità diversa dalla carta di credito o da PayPal o altri strumenti di pagamento elettronico ovvero negli altri casi espressamente previsti dai Fornitori, il Cliente potrà rinnovare il/i Servizio/i - preferibilmente almeno 15 (quindici) giorni prima della sua scadenza ma è possibile il rinnovo anche dopo la scadenza - mediante inoltra della relativa richiesta ed il pagamento, con le modalità ed i tempi di cui all'Art. 7, dell'importo previsto dal Listino prezzi in vigore al momento del rinnovo. Completata la procedura di rinnovo come sopra descritta, il/i Servizio/i si rinnova/no con decorrenza dal giorno della sua/loro scadenza anche nel caso in cui la procedura di rinnovo si concluda dopo la sua/loro naturale scadenza.

**6.3.1** Il Cliente prende atto ed accetta che i dati della sua carta di credito, se utilizzata per effettuare il pagamento del/i Servizio/i, saranno memorizzati dall'Istituto bancario dei Fornitori per consentirgli di effettuare con lo stesso mezzo il pagamento di qualsiasi altro servizio erogato dai Fornitori.

**6.3.2** Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che potrà disabilitare il rinnovo automatico in qualsiasi momento dallo specifico campo dell'Area clienti e comunque: i) cancellando e/o rimuovendo, sempre dall'Area clienti, il codice identificativo univoco di una o più sue Carte di credito e/o uno o più account PayPal e/o ii) per il pagamento c.d. "PayPal", disabilitando autonomamente dal proprio account PayPal, l'opzione che consente di effettuare pagamenti automatici. Una volta disabilitato il rinnovo automatico, il/i Servizio/i potrà/potranno essere rinnovati solo con la procedura ordinaria prevista al precedente comma 6.2; si applica inoltre la disciplina di cui al successivo comma. 6.4. Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che nel caso sub ii) del presente comma, l'operazione avverrà in modalità asincrona.

**6.4** Fatto salvo quanto previsto dagli altri documenti che costituiscono il Contratto e qualora non diversamente previsto dalle Condizioni particolari di ciascun Servizio, il Cliente prende atto ed accetta che, in difetto di rinnovo di almeno un Servizio, alla data di scadenza dell'ultimo Servizio fornito e comunque, al termine del Contratto a qualsiasi causa dovuto, le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni; il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante il/i Servizio/i, restando inteso che una volta terminato il Contratto o scaduto il Servizio tali dati e/o informazioni e/o contenuti potranno essere non più recuperabili. In ogni caso il Cliente solleva, ora per allora, i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante il/i Servizio/i. Resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo Contratto.

#### **7. Corrispettivi, modalità e termini di pagamento, garanzie**

**7.1** Salvo specifico, separato e diverso accordo tra le Parti, e fermo quanto indicato al successivo art. 9.8, il pagamento dei corrispettivi dovuti per i Servizi come indicati nel Listino prezzi dovrà essere effettuato dal Cliente contestualmente all'invio del Modulo d'ordine e comunque anticipatamente rispetto all'attivazione dei medesimi.

**7.2** Ogni pagamento effettuato dal Cliente riporterà un proprio numero identificativo e per esso i Fornitori, in persona di Aruba S.p.A., emetteranno la relativa fattura entro il mese di competenza. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'Iva dovuta che, assieme a qualunque altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del Contratto, sarà a carico del Cliente. In ogni caso, il Cliente solleva ora per allora i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità derivante da transazioni o pagamenti effettuati.

**7.3** Il Cliente prende atto ed accetta che:

a) il pagamento del prezzo di ciascun Servizio deve essere effettuato con una delle modalità pubblicate alla pagina <http://guide.pec.it/pagamento-e-fatturazione/gestione-pagamenti/modalita-di-pagamento-e-tempistiche-di-accredito.aspx>; e

b) ai fini della determinazione dei tempi di attivazione, costituisce suo espresso ed esclusivo onere provvedere alla scelta della modalità di pagamento tenendo conto dei tempi medi di lavorazione dei pagamenti indicati alla pagina <http://guide.pec.it/pagamento-e-fatturazione/gestione-pagamenti/modalita-di-pagamento-e-tempistiche-di-accredito.aspx>; e per l'effetto,

c) costituisce suo espresso ed esclusivo onere provvedere al pagamento del prezzo per il rinnovo dei Servizi in tempo utile al fine di poterne garantire la continuità e, comunque, prima che i medesimi siano disattivati per scadenza, tenendo a tal fine in considerazione anche i tempi di lavorazione dei pagamenti indicati alla lett. b) del presente articolo. Fermo quanto precede, il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che, al fine di evitare la disattivazione di ciascun

Servizio, il pagamento dovrà risultare correttamente accreditato e registrato dai Fornitori entro e non oltre il termine concesso dai Fornitori stessi per il rinnovo del Servizio medesimo.

**7.4** Il Cliente potrà utilizzare eventuali suoi residui crediti che per qualsiasi ragione non sono stati imputati ad alcun Servizio per acquistare o rinnovare qualsiasi altro dei servizi erogati da Aruba S.p.A. Tale facoltà potrà essere esercitata dal cliente entro e non oltre 12 (dodici) mesi dalla data del versamento di tali crediti con le modalità indicate al link <http://guide.pec.it/pagamento-e-fatturazione/gestione-pagamenti/utilizzo-di-un-eventuale-credito-residuo.aspx>.

Trascorso inutilmente il periodo di tempo sopra indicato, senza che il Cliente abbia utilizzato il predetto credito, questo si intenderà definitivamente acquisito ed incamerato dai Fornitori ed il Cliente non potrà pretendere la restituzione o la sua utilizzazione.

**7.5** In caso di ordine di un Servizio in promozione gratuita, non troveranno applicazione le disposizioni delle presenti Condizioni relative al pagamento del corrispettivo. Il predetto Servizio potrà essere rinnovato con le modalità indicate al precedente art. 6.

#### **8. Ritardato o mancato pagamento**

**8.1** Il Cliente non potrà sollevare contestazioni di alcun tipo se prima non avrà provveduto ad eseguire correttamente i pagamenti previsti dal Contratto ed a fornire la relativa documentazione ai Fornitori.

**8.2** Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il pagamento del prezzo non risulti valido o venga revocato o annullato dal Cliente, oppure non sia eseguito, confermato o accreditato a beneficio dei Fornitori, gli stessi si riservano la facoltà di sospendere e/o interrompere con effetto immediato l'attivazione e/o la fornitura del relativo Servizio se già attivato. Durante la sospensione del Servizio il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi, trasmessi e/o comunque trattati mediante il Servizio di cui si tratta.

#### **9. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori**

**9.1** I Fornitori garantiscono al Cliente la fornitura e l'utilizzo di ciascun Servizio 24/7/365 in conformità a quanto previsto dalle Specifiche tecniche, nel Contratto ed in ciascuno dei Manuali. I Fornitori assumono obbligazioni di mezzi e non di risultato e non garantiscono che il Servizio ordinato dal Cliente si adatti perfettamente a scopi particolari o comunque alle esigenze del medesimo.

**9.2** Salvo quanto espressamente previsto nelle singole condizioni particolari contenute nella sezione relativa al Servizio fornito, gli obblighi e le responsabilità dei Fornitori verso il Cliente sono esclusivamente quelli definiti dal Contratto pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile ai Fornitori, gli stessi non rispondono per un importo superiore al corrispettivo versato dal Cliente per il singolo Servizio, ordinato o rinnovato, interessato dall'evento dannoso riferito al mese in cui detto evento si è verificato, fermo comunque quanto previsto al riguardo da ciascun Manuale. Resta espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Fermo quanto precede, fatte salve le ipotesi inderogabilmente



previste dalla legge, in nessun altro caso, per nessun titolo e/o ragione, i Fornitori potranno essere ritenuti responsabili nei confronti del Cliente, ovvero verso altri soggetti, direttamente o indirettamente, connessi o collegati al Cliente, per danni, diretti o indiretti, perdite di dati, 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 da:

**a)** cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, esplosioni, scioperi, sommosse ecc.); e/o

**b)** manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente e/o da parte di terzi non autorizzati dai Fornitori.

**9.3** I Fornitori non effettuano nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente mediante i Servizi. Il Cliente è pertanto tenuto ad effettuare, a propria cura e spese, il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati mediante il Servizio ed a prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. I Fornitori in ogni caso non offrono alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del Servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti.

**9.4** I Fornitori non saranno considerati in nessun caso responsabili per l'uso fatto del Servizio in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; in tali casi, i Fornitori si rendono disponibili a valutare e negoziare con il Cliente uno specifico accordo "mission critical" con i rispettivi "SLA".

**9.5** I Fornitori non prestano alcuna garanzia sulla validità ed efficacia, anche probatoria, del Servizio o di qualsiasi dato, informazione, messaggio, atto o documento ad esso associato o comunque immesso, comunicato, trasmesso, conservato o in ogni modo trattato mediante il Servizio medesimo:

a) quando il Cliente intende utilizzarli o farli valere in Stati ovvero ordinamenti diversi da quello Italiano, fatta eccezione, per quanto riguarda gli Stati facenti parte dell'Unione Europea, per i Certificati eIDAS, i Sigilli eIDAS e la Validazione temporale elettronica qualificata, di cui alla Sez. III delle Condizioni.

b) per la loro segretezza e/o integrità (nel senso che eventuali violazioni di queste ultime sono, di norma, rilevabili dall'Utente o dal destinatario attraverso l'apposita procedura di verifica).

**9.6** I Fornitori non assumono, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente mediante il Servizio ed in genere per l'uso fatto dal medesimo del predetto Servizio e si riservano di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

**9.7** Nell'ipotesi in cui il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, i Fornitori assumono tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche ed integrazioni.

**9.8** Fermo quanto sopra, l'erogazione dei Servizi acquistati dal Cliente utilizzando il/i Codice/i Convenzione/i ed accedendo alla pagina <https://www.pec.it/Convenzioni.aspx> avviene in

forza di specifici e separati accordi tra il soggetto terzo che fornisce detto Codice al Cliente medesimo (a titolo esemplificativo e non esaustivo, Ordine professionale e/o Ente di appartenenza) ed i Fornitori; pertanto, il Cliente, ora per allora, prende atto ed accetta che i Servizi acquistati utilizzando detto Codice possano essere erogati con particolari limitazioni e/o specifiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo: limitazioni alla configurazione del Servizio prescelto e/o alla sua durata, possibilità di cessazione e/o disattivazione anticipata del Servizio, limitazioni d'uso, limitazioni alla possibilità di rinnovo, caratteristiche economiche) disciplinate dai suddetti accordi, cui si fa espresso rinvio, e solleva i Fornitori da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie, patiti e patienti per o a causa delle suddette limitazioni e/o specifiche e per o a causa di tutte le operazioni eseguite dai Fornitori stessi riguardo ai Servizi in ottemperanza ai suddetti accordi.

## 10. Obblighi e diritti del Cliente

**10.1** Il Cliente ha diritto di utilizzare il Servizio 24/7/365 secondo le Specifiche tecniche e quanto indicato nel Contratto nei Manuali e negli allegati e documenti in essi richiamati e prende atto che, in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile ai Fornitori o, comunque, per mancato e/o parziale e/o difettoso funzionamento del Servizio, gli stessi non rispondono per un importo superiore all'importo versato dal Cliente per il singolo Servizio, ordinato o rinnovato, interessato dall'evento dannoso. Resta espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

**10.2.1** Il Cliente garantisce anche ai sensi dell'art. 46 DPR 445/2000 e s.m.i. che i dati e le informazioni trasmessi ai Fornitori ai fini della conclusione del Contratto sono veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione, e si impegna a comunicare ai Fornitori ogni variazione dei medesimi, compreso l'indirizzo e-mail indicato nella Modulo d'ordine. I Fornitori si riservano la facoltà di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere. Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione Egli prende atto ed accetta che sarà ritenuto, anche penalmente, responsabile per le dichiarazioni mendaci e/o l'utilizzo di falsa documentazione e sarà altresì considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni subiti e subendi dai Fornitori e/o da terzi dall'inesattezza e/o falsità delle informazioni comunicate, assumendo sin da ora l'obbligo di manlevare e mantenere indenne i Fornitori da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei loro confronti.

**10.2.2.** Il Cliente, in caso di segnalazione di errore da parte dei Fornitori in fase di emissione della fattura elettronica, è tenuto ad adeguare i dati segnalati come mancanti o errati seguendo la procedura messa a disposizione dalla stessa Aruba e così come meglio descritto al link <https://guide.pec.it/pagamento-e-fatturazione.aspx>. A seconda della logica del Servizio, i dati di fatturazione, così come aggiornati da parte del Cliente, potrebbero essere replicati anche ai dati di anagrafica e/o ai dati dell'intestatario. I Fornitori non potranno quindi essere

considerati responsabili per eventuali sanzioni, perdite o danni derivanti, direttamente o indirettamente, a ritardi o errori nell'aggiornamento di detti dati la cui responsabilità ricade esclusivamente sul Cliente.

**10.3.1** Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dai Fornitori 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 stessa. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata ai Fornitori per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

**10.3.2** Il Cliente, è tenuto a dotarsi autonomamente delle risorse hardware e software necessarie alla fruizione di ciascuno dei Servizi, assumendosi al riguardo ogni responsabilità per la loro funzionalità e compatibilità con i medesimi e per la loro corretta configurazione. Il Cliente manleva fin da ora i Fornitori da qualsiasi responsabilità circa eventuali problemi di configurazione, funzionalità o compatibilità delle risorse hardware o software rispetto ai Servizi.

**10.4** Il Cliente, assumendosi ogni rischio e responsabilità al riguardo, dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie per la corretta amministrazione, gestione e utilizzazione del Servizio, compreso il trattamento e/o la sicurezza di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi mediante i Servizi o comunque forniti ai Fornitori, ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere mediante i Servizi e la conseguente loro diffusione nella rete internet attraverso il medesimo sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità. Il Cliente 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.

**10.5** Il Cliente dichiara, altresì, di essere l'unico ed esclusivo amministratore del Servizio e come tale dichiara di essere l'unico responsabile (i) a proprio rischio, della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli trattati mediante il Servizio, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate; (ii) del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili mediante ciascun Servizio e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi, diffusi o messi online dal Cliente; (iii) dei malfunzionamenti di ciascun Servizio per qualsiasi utilizzo non conforme alla Policy di utilizzo dei Servizi Aruba; (iv) dello smarrimento o della divulgazione dei codici di utilizzo del Servizio o degli ulteriori codici ad Egli assegnati dai Fornitori.

**10.6** Il Cliente garantisce, in riferimento ai dati di terzi da Egli trattati in fase di ordine e/o di utilizzo del Servizio, di aver preventivamente fornito ad essi le informazioni di cui all'art. 12 e ss. del Regolamento EU 2016/679e di aver acquisito il loro consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento e si assume tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse a manlevando i Fornitori, ai sensi del successivo art. 10.9, da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

**10.7** Il Cliente si impegna a comunicare ai Fornitori, aprendo apposito ticket dalla pagina <http://assistenza.aruba.it/>, ogni variazione dei propri dati anagrafici e dei propri recapiti compreso l'indirizzo e mail indicato in fase d'ordine.

**10.8.1** Il Cliente prende atto ed accetta che qualsiasi operazione effettuata tramite il Servizio del Cliente si presume effettuata dal Cliente stesso e che la conoscenza da parte di terzi dei codici di utilizzo del Servizio o degli ulteriori codici ad Egli assegnati dai Fornitori (di seguito "Credenziali"), potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo del Servizio nonché l'accesso alle informazioni, contenuti, dati di trattati mediante esso; Egli, pertanto, in considerazione della circostanza che l'utilizzo dei Servizi consente ove previsto un'autenticazione informatica riconducibile univocamente alla persona titolare delle Credenziali e fornisce la possibilità di compiere atti rilevanti a tutti gli effetti della legge italiana e riconducibili unicamente alla sua persona, è obbligato ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione delle Credenziali e si impegna a conservare ed utilizzare le Credenziali 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 si assume ogni più ampia responsabilità.

**10.8.2** Il Cliente 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, successivamente al ricevimento della password, è tenuto a modificarla ed a mantenerla segreta e s'impegna a non trasferirla a terzi, sollevando comunque i Fornitori da ogni responsabilità per qualsiasi atto illegittimo compiuto con detta password. Il Cliente 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 al Regolamento europeo 679/2016 e s.m.i. trascorsi 180 giorni dalla sua creazione ovvero dalla ultima sua variazione e secondo quanto previsto da ciascun Manuale.

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

**10.9** Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare i Fornitori da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo dei Servizi. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare i Fornitori qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

**10.10** Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate (a titolo esemplificativo e non esaustivo, assegnazioni, attivazioni, disattivazioni, storico delle operazioni) il Cliente prende atto ed accetta che faranno fede esclusivamente i LOG dei Fornitori conservati a norma di legge.

**10.11** Il Cliente si impegna, ora per allora, a compiere ogni ragionevole sforzo per riscontrare tempestivamente quanto i

Fornitori abbiano ad esso formalmente comunicato in relazione al verificarsi delle seguenti circostanze:

- a) vi siano fondate ragioni per ritenere che un Servizio venga utilizzato da Terzi non autorizzati; ovvero
- b) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una controversia giudiziale o stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio; ovvero
- c) il comportamento del Cliente sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni; ovvero
- d) il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentano delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare il Servizio e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.

**10.12** Il Cliente è tenuto al rispetto degli ulteriori obblighi indicati nelle Condizioni particolari di ciascun Servizio nonché di tutte le procedure indicate nei Manuali di riferimento di ciascun Servizio pubblicati al link <http://www.pec.it/termini-condizioni.aspx>.

## 11. Assistenza e manutenzione

**11.1** L'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate sul sito <http://assistenza.aruba.it/>. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ai Fornitori eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate per ciascun Servizio. I Fornitori faranno ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima i problemi comunicati dal Cliente.

**11.2** Eventuali richieste di intervento "personalizzato" e, in ogni caso, di intervento che richieda la comunicazione ai Fornitori dei codici di utilizzo del Servizio o degli altri codici ad Egli assegnati da parte del Cliente, o di accesso ai propri documenti, dovranno essere inoltrate agli stessi a mezzo ticket dal sito <http://assistenza.aruba.it/>. In tali ipotesi, con la mera apertura del ticket, il Cliente autorizza i Fornitori e/o le aziende eventualmente dagli stessi incaricate ad effettuare l'intervento hardware/software richiesto e/o necessario; il Cliente prende atto ed accetta che detto intervento 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 si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste dai Fornitori. Con l'invio della richiesta di intervento di cui al presente comma il Cliente:

- a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del relativo Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati mediante il Servizio; e
- b) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi; e
- c) si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati attraverso il Servizio.

Fermo quanto sopra, in ogni caso il Cliente, ora per allora, solleva da ogni responsabilità i Fornitori e/o le Aziende facenti parte del Gruppo Aruba ed il loro personale, nonché le Aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale, per gli

eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie, patiti e patendi per o a causa dell'intervento di cui al presente comma quali, in via meramente esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati attraverso il Servizio, interruzione totale o parziale del Servizio stesso.

**11.3** I Fornitori si riservano la facoltà di interrompere l'erogazione dei Servizi per procedere ad interventi tecnici di manutenzione. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail con un preavviso di 7 (sette) giorni; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

## 12. Sospensione dei Servizi

**12.1** Fatta salva l'applicazione del successivo articolo 14, i Fornitori, a loro discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riservano la facoltà di sospendere ciascun Servizio, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

- a) il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto, ivi comprese quelle contenute nella Policy di utilizzo dei servizi Aruba;
- b) il Cliente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste dei Fornitori e comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni;
- c) vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio venga utilizzato da Terzi non autorizzati;
- d) si verificano casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio dei Fornitori, 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 i Fornitori, a loro discrezione, abbiano valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;
- e) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio o relativi ad esso;
- f) sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria.

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

h) il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentano delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare il Servizio e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.

**12.2** In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione dei Fornitori per il risarcimento del danno.

**12.3** Durante la sospensione del Servizio, a qualsiasi causa dovuta, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati mediante il Servizio stesso.

## 13. Recesso

**13.1** Il Cliente qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto quanto ai Servizi e di 14



(quattordici) giorni dalla data di consegna dei Lettori, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. Nello specifico, il Cliente dovrà manifestare espressamente la volontà di recesso, utilizzando il modulo presente al link <http://www.pec.it>, o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua volontà di recedere dal Contratto, inviando la comunicazione di recesso esclusivamente a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC) ai recapiti indicati al successivo art. 19, o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito [www.assistenza.aruba.it](http://www.assistenza.aruba.it)

In caso di esercizio del diritto di recesso per la fornitura dei Servizi e per la vendita dei Lettori, i Fornitori rimborseranno al Cliente, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui è stata comunicata l'intenzione di recedere dal presente contratto, tutti i pagamenti ricevuti, compresi, per i Lettori, i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dall'eventuale scelta del Cliente di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto dai Fornitori), mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per il pagamento, ovvero con modalità concordate con il Cliente per le quali questi non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

Resta inteso che i Fornitori potranno sospendere il rimborso fino al ricevimento dei Lettori oppure finché il Cliente non abbia dimostrato di averli correttamente spediti, a seconda di quale situazione si verifichi per prima. I Lettori dovranno essere restituiti ai Fornitori integri, nel loro imballo originale, unitamente alla documentazione di corredo con essi spedita, nella condizione di Prodotti nuovi e mai usati. Il Cliente è responsabile della diminuzione del valore dei Prodotti risultante da una loro manipolazione diversa da quella necessaria a stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento degli stessi. In tal caso sarà addebitato al Cliente il costo dei Prodotti interessati da detta diminuzione di valore. Il Cliente prende altresì atto ed accetta che tutti i Prodotti sono prodotti personalizzati. Pertanto la loro vendita rientra nella previsione di cui all'art. 59.1, lett. c) del D. Lgs. 206/2005 e non si applicherà la disciplina sul recesso di cui al presente articolo. Il Cliente potrà chiedere la disattivazione del Dispositivo di firma in data antecedente alla sua scadenza, ma non avrà diritto di ottenere il rimborso, totale o parziale, del corrispettivo versato. L'ordine può essere bloccato ed eventualmente disdetto qualora la produzione ad esso relativa non sia stata ancora in alcun modo avviata; in tal caso il Cliente avrà diritto ad ottenere esclusivamente la restituzione del corrispettivo versato, con esclusione dei costi già sostenuti dai Fornitori.

**13.2** Il Cliente qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), avrà sempre facoltà di recedere dal Contratto ovvero da ciascun Servizio, se non diversamente previsto dalle Condizioni Particolari di riferimento del Servizio stesso, senza pregiudizio per validità ed efficacia del Contratto, in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R ai recapiti indicati al successivo art. 19 oppure a mezzo di posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [recessi@aruba.pec.it](mailto:recessi@aruba.pec.it), o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito [www.assistenza.aruba.it](http://www.assistenza.aruba.it). Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Aruba S.p.A. della predetta comunicazione legittimando i Fornitori, se non diversamente previsto dalle Condizioni Particolari di riferimento a disattivare ciascun Servizio in caso di recesso dal

Contratto, ovvero, il solo Servizio per il quale è stata esercitata la facoltà di recesso e ad effettuare l'eventuale rimborso del rateo del corrispettivo pagato per i Servizi interessati dal recesso, corrispondente al numero di giorni non utilizzati fino alla successiva scadenza naturale del Contratto o del Servizio per il quale è stato esercitato il recesso, detratti i costi sostenuti e/o da sostenere, conformemente a quanto stabilito dall'art. 1 comma 3 della L. 40/2007.

**13.3** I Fornitori si riservano la facoltà di recedere dal Contratto o da ciascun Servizio in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, fatto salvo il caso in cui:

- (i) sopraggiungano eventi determinati da cause di forza maggiore;
- (ii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia stato dichiarato insolvente, sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale;

In tali ipotesi i Fornitori si riservano il diritto di recedere dal Contratto o da ciascun Servizio con effetto immediato.

Resta inteso tra le Parti che dalla data di efficacia del recesso, in qualsiasi momento e senza ulteriore avviso, ciascun Servizio o il Servizio per il quale è stato esercitato il recesso, se non diversamente previsto dalle Condizioni Particolari di riferimento del Servizio, saranno disattivati ed i Fornitori rimborseranno al Cliente il rateo dell'importo pagato corrispondente al numero di giorni non utilizzati, fino alla successiva scadenza naturale del Contratto o del Servizio interessato, detratti i costi sostenuti e/o da sostenere. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità dei Fornitori per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo di ciascun Servizio da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

**13.3** La predetta disciplina si applica compatibilmente con le Condizioni Particolari di riferimento di ciascun Servizio.

#### 14. Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento – condizioni risolutive

**14.1** 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:

- a) violi gli obblighi previsti negli Articoli 10, 16 e 17 delle Condizioni così come le disposizioni previste in documenti cui esse facciano rinvio; ovvero,
- b) violi la Policy di utilizzo dei servizi Aruba; ovvero,
- c) compia, utilizzando i Servizi, qualsiasi attività illecita; ovvero,
- d) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto dei Fornitori.

**14.2** Inoltre, in caso di inadempimento agli obblighi previsti dal Contratto, i Fornitori si riservano di inviare al Cliente, in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 cod. civ. diffida ad adempiere entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa raccomandata A.R.

**14.3** A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi nei casi previsti dal presente articolo ciascun Servizio, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Particolari di riferimento, sarà disattivato senza alcun preavviso. In tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo saranno trattenute dai Fornitori a titolo di penale i quali avranno facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che gli stessi abbiano dovuto



soportare, restando in ogni caso salvo il diritto dei medesimi al risarcimento degli eventuali danni subiti.

#### 15. Modifiche al Contratto, alle Policy Aruba e/o ai Manuali

**15.1** Il Cliente prende atto ed accetta che ciascun Servizio oggetto del Contratto è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi i Fornitori si riservano il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche dello stesso e degli strumenti ad esso correlati in qualsiasi momento, senza che ciò faccia scaturire obblighi di alcun genere per il Cliente. I costi delle licenze software pagati, per il tramite dei Fornitori, ai rispettivi licenziatari saranno adeguati automaticamente in caso di variazione dei prezzi da parte del licenziatario stesso.

**15.2** Qualora i Fornitori apportino modifiche tecnico-economiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini prestazionali e/o economici o modifichino le condizioni contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno comunicate, su supporto durevole, al Cliente tramite e-mail o pubblicazione sul sito <http://www.pec.it>. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione, fatta eccezione per le modifiche dei termini economici di un Servizio disciplinato da un Contratto già perfezionato alla data delle stesse, che verranno applicate con decorrenza dal primo rinnovo del Servizio stesso immediatamente successivo alle modifiche. Salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari relative a ciascun Servizio, qualora il Cliente non intenda accettare le suddette modifiche comprese quelle riguardanti il corrispettivo, potrà esercitare nel suddetto termine la facoltà di recedere dal Contratto ovvero dal singolo Servizio con comunicazione scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R. ad Aruba S.p.A., Loc. Palazzetto n. 4, 52011 Bibbiena Stazione (Arezzo) od a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [recessi@aruba.pec.it](mailto:recessi@aruba.pec.it), o tramite l'apertura di una richiesta di assistenza sul sito [www.assistenza.aruba.it](http://www.assistenza.aruba.it). In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

**15.3** Fermo quanto sopra, i Fornitori potranno variare le caratteristiche tecniche, i sistemi, le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo al Cliente le medesime funzionalità.

**15.4** I Fornitori si riservano altresì la facoltà di modificare in qualsiasi momento la Policy di utilizzo dei servizi Aruba in ragione di esigenze di cui al precedente comma 2 od in ottemperanza a disposizioni di legge; anche in tal caso il Cliente potrà esercitare i diritti previsti al precedente comma 2.

**15.5** Aruba Pec S.p.A. si riserva il diritto di effettuare modifiche alle previsioni dei Manuali/CPS relativi a ciascun Servizio per sopravvenute esigenze tecniche, legislative e gestionali, che saranno efficaci nei confronti del Cliente decorsi 30 (trenta) giorni dalla comunicazione mediante la loro pubblicazione sul sito istituzionale; anche in tal caso il Cliente potrà esercitare i diritti previsti al precedente comma 2.

#### 16. Copyright e licenze

**16.1.** Il Cliente è tenuto ad utilizzare ciascun Servizio nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale dei Fornitori secondo quanto indicato in merito nella Policy di utilizzo dei servizi Aruba. I software come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale sono di

proprietà esclusiva dei Fornitori e/o dei loro danti causa, pertanto Il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.

**16.2.** Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite dei Fornitori, il Cliente dà 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 si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità dei Fornitori.

#### 17. Sicurezza delle informazioni

Il Cliente, preso atto che i Fornitori si sono dotati 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 dei Fornitori.

#### 18. Disposizioni finali

**18.1.** Il Contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra i Fornitori e il Cliente in ordine allo stesso oggetto, e costituisce la manifestazione ultima ed integrale degli accordi conclusi tra le Parti su tale 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 questi dovranno essere formulati per iscritto e costituiranno addendum al Contratto.

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

**18.3.** A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate dai Fornitori indistintamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, tramite pubblicazione sul sito istituzionale <http://www.pec.it>, a mezzo di lettera raccomandata A.R., posta ordinaria oppure a mezzo telefax agli indirizzi e/o recapiti indicati dal Cliente nel Modulo d'ordine e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti del Cliente compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'ordine non comunicate ai Fornitori con le modalità previste dal Contratto non saranno ad essa opponibili.

**18.4.** Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti in Contratto, tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare ai Fornitori relativamente al Contratto, ivi comprese le richieste di assistenza, dovranno essere inviate ai recapiti indicati sul sito <http://www.pec.it/Contacts.aspx>.

**18.5.** 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.

**18.6.** Il Cliente prende atto ed accetta che i Fornitori potranno comunicare a soggetti terzi e/o divulgare in qualsiasi forma i dati relativi al Contratto (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: l'oggetto, la durata, la denominazione del Cliente) come referenza commerciale per la promozione di propri prodotti o servizi.

**18.7** I rapporti tra i Fornitori ed il Cliente stabiliti nel Contratto non possono essere intesi come rapporti di mandato, rappresentanza, collaborazione o associazione o altre forme contrattuali simili o equivalenti.

**18.9** Il Cliente si impegna a non cedere il Contratto a terzi senza previa autorizzazione scritta da parte dei Fornitori.

#### 19. Gestione dispute e reclami

Eventuali dispute e/o reclami in merito alla fornitura del Servizio possono essere comunicati a:

Aruba S.p.A.

Loc. Palazzetto n. 4

52011 Bibbiena Stazione (Arezzo)

Tramite lettera raccomandata A.R., o inoltrati tramite ticket dal servizio di assistenza, entro e non oltre 7 (sette) gg. dal momento in cui si verifichi il fatto oggetto di disputa e/o reclamo. I Fornitori esamineranno la comunicazione e forniranno risposta scritta entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di dispute e/o reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, i Fornitori informeranno il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.

#### 20. Ultrattività

La presente clausola, le altre clausole delle 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
5. Attivazione ed erogazione del Servizio
9. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori
10. Obblighi e diritti del Cliente
13. Recesso
14. Clausola risolutiva espressa - risoluzione per inadempimento – condizioni risolutive
16. Copyright e licenze
17. Sicurezza delle informazioni
22. Legge applicabile e foro competente
23. Rinvio ai Manuali

#### 21. Trattamento dei dati personali

**21.1** Fermo quanto eventualmente previsto al riguardo in ciascuna Sezione delle Condizioni, il trattamento dei dati personali del Cliente e da Egli comunicati ai Fornitori ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione del Servizio, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003, al Regolamento UE 2016/679, all'informativa privacy rinvenibile all'indirizzo [https://www.aruba.it/informativa\\_arubaspa.pdf](https://www.aruba.it/informativa_arubaspa.pdf), rilasciata dai Fornitori in fase di iscrizione anagrafica ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dal Cliente.

**21.2** I Fornitori, nelle fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pongono quali Titolari autonomi del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679.

**21.3** Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso immessi e/o trattati in fase di ordine e/o di utilizzo dei Servizi, dichiara di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e di aver acquisito dai medesimi il consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando Aruba da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

#### 22. Nomina a Responsabile del Trattamento

Per i Servizi che lo richiedono specificamente e così come disciplinato di volta in volta nelle relative sezioni speciali di questo Contratto, il Cliente nomina i Fornitori quali Responsabili esterni per il trattamento dei dati, con la descrizione dettagliata dei compiti ed oneri ai quali saranno tenuti in virtù di tale ruolo. Per effetto della predetta nomina, i Fornitori sono autorizzati esclusivamente al trattamento dei dati personali nella misura e nei limiti necessari all'esecuzione delle attività ad essi assegnate. I Fornitori hanno il potere di compiere tutte le attività necessarie per assicurare il rispetto delle vigenti disposizioni in materia nonché il compito di organizzare, gestire e supervisionare tutte le operazioni di trattamento dei dati personali ad essi comunicati dai Titolari ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Servizio. In conformità a quanto prescritto dal Codice Privacy e dal Regolamento EU 2016/679 relativamente ai dati personali ed alle modalità di trattamento, si precisa che è dovere dei Fornitori affinché:

- a) trattino i dati personali soltanto per l'esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto, con le caratteristiche tecniche e di sicurezza stabilite sulla base di quanto previsto nello stesso, nei Manuali e negli appositi Allegati Tecnici che li disciplinano, che ai fini del presente articolo devono intendersi quale documentazione contenente le istruzioni di trattamento dei dati che il Cliente accetta. Nel caso in cui il Cliente manifesti necessità particolari che richiedano un trattamento diverso rispetto a quanto descritto nella documentazione sopra richiamata, deve manifestare tale necessità ai Fornitori e descrivere le misure che richiede vengano implementate, le quali verranno quotate con una specifica offerta;
- b) garantiscano che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- c) adottino tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento EU 2016/679;
- d) rispettino le condizioni di cui ai paragrafi 2 e 4 del Regolamento EU 2016/679 per ricorrere a un altro responsabile del trattamento;

e) assistano il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile;

f) assistano il titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento EU 2016/679, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;

g) su scelta del titolare del trattamento, cancellino o gli restituiscano tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancelli le copie esistenti;

h) mettano a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo e consenta e contribuisca alle attività di revisione.

Nel caso in cui i Fornitori si avvalgano della collaborazione di Incaricati per lo svolgimento delle attività sopra descritte, essi provvedono alla loro assegnazione specifica al trattamento dando loro le istruzioni necessarie e rendendoli edotti delle modalità convenute e di quelle prescritte dal Codice Privacy e dal Regolamento EU 679/2016. I Fornitori, pertanto, effettuano il trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni sopra riportate, delle indicazioni del Manuale che disciplina il Servizio, degli eventuali allegati e delle prescrizioni contenute nel Codice Privacy e nel Regolamento EU n. 679/2016, nonché nel rispetto dei requisiti di sicurezza stabiliti per l'erogazione dei singoli servizi. Nel caso in cui si verificano situazioni anomale o di emergenza, i Fornitori avviseranno immediatamente i Titolari.

### 23. Legge applicabile e foro competente

**22.1** Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana. Le presenti Condizioni sono state redatte e predisposte in osservanza ed in conformità alle disposizioni contenute nel D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese) e nel D.lgs. 70/2003 (Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno); esse si intendono automaticamente modificate e/o adeguate a quanto previsto in materia da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

**22.2.** Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Arezzo, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il presente contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello stato italiano.

### 24. Rinvio ai Manuali

Per quanto non espressamente indicato nelle presenti Condizioni si rinvia a quanto stabilito nei Manuali di ciascun Servizio, pubblicati al link <http://www.pec.it/termini-condizioni.aspx>.

## SEZIONE II - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI FIRMA DIGITALE CON O SENZA CNS

### 1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**CAD:** il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.;

**Certificato/i:** la definizione utilizzata nel Contratto per indicare indifferentemente il Certificato di firma e/o il Certificato di autenticazione e/o il Certificato eIDAS e/o il Sigillo eIDAS quando non è necessario specificare di quale certificato si tratti;

**Certificato di autenticazione:** Il Certificato consistente nell'attestato elettronico che assicura l'autenticità delle informazioni necessarie per l'identificazione in rete del titolare della CNS rilasciato da Aruba Pec su delega dell'Ente Emittitore come previsto nel D.P.R. 2 marzo 2004, n. 117, e nel Manuale Operativo CNS e che permette l'accesso ai sistemi informatici detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni;

**Certificato di firma:** Il Certificato che collega i dati utilizzati per verificare la Firma digitale al titolare e confermare la sua identità, emesso dal Certificatore ARUBA PEC S.p.A. come previsto nel CAD, nelle regole tecniche da esso richiamate e nel Manuale Operativo "Servizio di certificazione digitale";

**Certificato eIDAS:** è il certificato elettronico qualificato di cui all'art. 3, 1° comma, n. 15 del Regolamento e disciplinato dal Manuale CPS

**Chiave privata:** la componente della coppia di chiavi asimmetriche nota esclusivamente al soggetto che ne è Titolare, mediante la quale detto titolare appone la Firma digitale su un documento informatico oppure decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente Chiave pubblica.

**Chiave pubblica:** la componente della coppia di chiavi asimmetriche destinata ad essere resa pubblica, mediante la quale si verifica la Firma digitale apposta sul documento informatico del Titolare della Chiave privata o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al Titolare della predetta chiave.

**CNS:** acronimo di Carta Nazionale dei Servizi come definita nel CAD e cioè lo strumento per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica;

**Dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata:** il dispositivo per la creazione di una firma elettronica che soddisfa i requisiti di cui al Regolamento.

**Dispositivo di firma digitale:** la soluzione di Firma digitale descritta in dettaglio Manuale applicabile al Certificato richiesto e, se del caso, integrata con i Prodotti, distribuita dai Fornitori al Cliente, come dal medesimo indicata nel Modulo d'ordine.

**Ente Emittitore:** L'Ente Pubblico – Università della Calabria con sede in Arcavacata di Rende (CS), 87036, via Pietro Bucci, (od il diverso Ente a ciò legittimato nell'ambito di ciascun Codice Convenzione, indicato nel/i rispettivo/i Manuale/i) che in quanto legittimato all'emissione del Certificato di autenticazione ai fini dell'esecuzione del Contratto delega Aruba Pec alla sua emissione e gestione per via telematica;

**Firma digitale:** un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al Cliente tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di



rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;

**Firma digitale CNS:** tipologia di Firma digitale contenente anche il Certificato di autenticazione;

**Firma digitale remota:** particolare tipo di firma digitale, generata su HSM sotto il pieno controllo di Aruba Pec, che garantisce al Cliente un controllo esclusivo sulle chiavi private; su richiesta del Cliente tale firma può essere fornita anche con l'opzione "Modalità verificata" giusto quanto previsto dall'art. 19 DPCM 22 febbraio 2013.

**Firma digitale "one shot":** particolare tipo di Firma digitale remota basata su un certificato di sottoscrizione utilizzabile esclusivamente per la sottoscrizione di documenti provenienti da specifiche procedure informatiche c.d. "one shot" previste sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it) e secondo le modalità e con le limitazioni previste nel Manuale e sul Contratto.

**HSM:** insieme di hardware e software che realizza dispositivi sicuri per la generazione delle firme in grado di gestire in modo sicuro una o più coppie di chiavi crittografiche.

**Manuale/i:** la definizione utilizzata nel presente Contratto per indicare indifferentemente il Manuale Operativo "Servizi di Certificazione", il Manuale Operativo "Carta Nazionale dei Servizi – CNS", il Manuale CPS quando non è necessario specificare di quale Manuale si tratti;

**Manuale Operativo "Servizi di certificazione":** il manuale pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio del Certificato di firma (quando insieme al Manuale Operativo "Carta Nazionale dei Servizi – CNS" Manuale o anche "Manuali") disponibile per il download al link <http://www.pec.it/termini-condizioni.aspx>;

**Manuale Operativo "Carta Nazionale dei Servizi – CNS":** il manuale pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio del Certificato di autenticazione (quando insieme al Manuale Operativo "Servizi di Certificazione", Manuale o anche "Manuali") disponibile per il download al link <http://www.pec.it/termini-condizioni.aspx>;

**Manuale CPS (Certificate Policy Standard):** il manuale pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio del Certificato eIDAS e del Sigillo eIDAS (quando insieme al Manuale Operativo "Carta Nazionale dei Servizi – CNS" Manuale o anche "Manuali") disponibile per il download al link <http://www.pec.it/termini-condizioni.aspx>, che il Partner con la sottoscrizione del Modulo d'ordine, dichiara di aver visionato, di conoscere, di accettare e di fare proprio in ogni sua parte

**Modalità verificata:** La modalità che subordina l'utilizzo della Firma Remota alla verifica della sua validità da parte di Aruba Pec e cioè che il corrispondente certificato non è scaduto, né sospeso, né revocato al momento della generazione della firma.

**Modulo di Richiesta:** il modulo con il quale il Cliente richiede il Dispositivo di firma indicato nel Modulo d'ordine, contenente tutti i dati necessari ad identificarlo, dal medesimo redatto e sottoscritto ed inviato ai Fornitori unitamente ai documenti ivi richiamati.

**PKI Disclosure Statement (PDS):** il documento che, unitamente al Manuale/CPS, al presente Contratto ed alla normativa applicabile disciplina il servizio di rilascio di certificati eIDAS e sigilli eIDAS.

**Persona giuridica:** soggetto collettivo che, in caso di richiesta di Sigilli eIDAS, risulterà quale Titolare del sigillo così rilasciato;

**Riconoscimento de visu:** procedura mediante la quale il Certificatore, con le modalità indicate nel Manuale, effettua l'identificazione certa del Cliente ai sensi dell'art. 32, comma 3, lett. a, del D.lgs. 82/2005, necessaria ai fini dell'emissione dei Certificati.

**Sigillo eIDAS:** è il sigillo elettronico qualificato di cui all'art. 3, 1° comma, n. 15 del Regolamento.

**Terzo Interessato:** con particolare riferimento al Codice convenzione, soggetto che, in caso di rilascio di Certificati per firmare in funzione di un ruolo o di cariche rivestite per conto di organizzazioni terze che prevedono il conferimento di poteri, da parte di terzi, a colui che richiede il Certificato, è legittimato alla revoca e/o sospensione del Certificato unitamente al Titolare, avendo un interesse diretto nella gestione del Certificato.

**Titolare:** il soggetto a nome del quale viene/vengono emesso/i il/i Certificato/i sulla base del Modulo di Richiesta inviata ai Fornitori.

Oltre alle definizioni sopra indicate si applicano, per il servizio di rilascio di certificati e sigilli eIDAS, le definizioni di cui alla sezione III del presente Contratto.

## 2. Richiesta del Cliente

**2.1** Il Cliente potrà richiedere ai Fornitori il Dispositivo di firma digitale, nelle opzioni rese disponibili sul sito web [www.pec.it](http://www.pec.it), seguendo l'apposita procedura telematica.

**2.2** Ai fini di quanto previsto al precedente comma 2.1, il Cliente dovrà comunicare ai Fornitori:

- dati, documenti, informazioni corrette e veritiere, specificando tra le informazioni fornite quelle che intende escludere dal certificato;
- la tipologia di Certificato di cui chiede il rilascio tra quelli resi disponibili;
- l'esistenza di eventuali limitazioni nell'uso della coppia delle chiavi di certificazione (a titolo esemplificativo, poteri di rappresentanza, limitazioni di poteri, ecc.), comprovate da idonea documentazione;
- l'esistenza di eventuali divieti, anche normativi, nella richiesta del servizio;
- tempestivamente ogni eventuale modifica delle informazioni o dei dati forniti.

**2.3.** Ai fini della richiesta di un Sigillo eIDAS il Cliente deve presentare l'apposita documentazione prevista dal Manuale CPS inerente alla persona giuridica che sarà Titolare del sigillo nonché quella che attesti i poteri di rappresentanza del Cliente rispetto detta persona giuridica.

**2.4** Il Dispositivo di firma digitale, con o senza il Certificato di autenticazione secondo quanto richiesto dal Cliente, sarà rilasciato solo in caso di esito positivo delle verifiche a tal fine necessarie; in caso di mancata emissione del/i Certificato/i, i Fornitori indicheranno al Cliente le ragioni che ne hanno determinato il mancato rilascio restituendo l'importo versato quale corrispettivo per la Firma Digitale.

**2.5** La consegna del Dispositivo di firma digitale sarà eseguita dai Fornitori al Cliente:

- nella modalità indicata sul modulo d'ordine tra quelle messe a sua disposizione;
- previo suo Riconoscimento de visu da eseguirsi sempre nella modalità indicata sul modulo d'ordine, selezionata tra quelle previste nel Manuale ed indicate sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it).



**2.6** Affinché la consegna del Dispositivo di firma digitale vada a buon fine il Cliente dovrà seguire le indicazioni che gli saranno di volta in volta indicate dai Fornitori nonché quelle ulteriori che gli saranno indicate dai terzi da essi incaricati di eseguire il Riconoscimento de visu e la consegna del Dispositivo di firma digitale. Il Cliente, anche in forza di quanto previsto all'art. 5.1 delle Condizioni generali, prende atto che non potrà avanzare nei confronti dei Fornitori alcuna richiesta di indennizzo e/o risarcimento del danno e/o pretesa di alcun genere, in caso di mancata o ritardata consegna del Dispositivo di firma digitale per motivi non riconducibili a dolo o colpa grave dei Fornitori stessi.

**2.7** Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia scelto la modalità di Riconoscimento de visu a domicilio, è consapevole che in qualsiasi caso di mancata consegna del Dispositivo di firma digitale lo stesso sarà restituito ai Fornitori.

Il Cliente, entro il termine di giacenza indicato nel presente articolo, potrà richiedere ai Fornitori, con le modalità indicate sul sito web [http://guide.pec.it/soluzioni-firma-digitale/firma-digitale/acquisto-e-rinnovo-firma-digitale/de-visu-domicilio-firma-digitale.aspx#a\\_1461065571302](http://guide.pec.it/soluzioni-firma-digitale/firma-digitale/acquisto-e-rinnovo-firma-digitale/de-visu-domicilio-firma-digitale.aspx#a_1461065571302), di effettuare un nuovo tentativo di consegna del Dispositivo di firma digitale da eseguirsi previo pagamento dell'importo da essi a tal fine indicato.

In caso di sua mancata consegna, il Dispositivo di firma digitale resterà in giacenza presso i Fornitori per 6 (sei) mesi dalla data in cui gli stessi hanno dato conferma al Cliente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo dovuto per detto Dispositivo. Il Cliente prende atto ed accetta che, fatti salvi i casi di recesso esercitati con le modalità e nei termini previsti dalle presenti Condizioni particolari, la mancata richiesta ai Fornitori di effettuare un nuovo tentativo di consegna del Dispositivo di firma digitale entro il periodo di giacenza, comporta la sua rinuncia ad ogni diritto sul Dispositivo stesso e sul relativo corrispettivo a suo tempo versato il quale, per l'effetto, sarà automaticamente trattenuto e imputato dai Fornitori quale rimborso forfetario delle spese amministrative e di giacenza sostenute dai Fornitori stessi a causa della mancata consegna del Dispositivo di firma digitale. A tal proposito resta inteso che i Fornitori non potranno essere ritenuti responsabili del Dispositivo di firma digitale in questione ovvero della sua mancata consegna ed avranno la facoltà di procedere al suo smaltimento ovvero alla soluzione ritenuta più opportuna, previa revoca ai sensi di legge del o dei Certificati nello stesso contenuti. Il Cliente manleva ora per allora i Fornitori da qualsiasi responsabilità in merito al predetto Dispositivo di firma digitale, al o ai Certificati in esso presenti, autorizzandoli al tempo stesso, rinunciata e rimossa ora per allora ogni eccezione, a trattenere ed imputare il corrispettivo versato per il suo acquisto a rimborso forfetario delle spese amministrative e di giacenza sopra menzionate.

**2.8** E' onere del Cliente generare la coppia di chiavi di sottoscrizione in sicurezza, nel rispetto delle procedure indicate nel Manuale applicabile.

**2.9** Il servizio di Firma digitale si considera attivato al termine della procedura a tal fine prevista nel Manuale applicabile alla tipologia di Certificato richiesto. Resta inteso che l'attivazione dei Certificati, ad eccezione di quelli da utilizzare con il Servizio di Firma digitale remota, dovrà essere effettuata direttamente dal Cliente mediante l'apposita procedura entro 12 (dodici) mesi dalla sua emissione; l'attivazione costituisce conferma della correttezza dei dati contenuti nel Certificato ed accettazione del medesimo ed in difetto, trascorso detto

termine, il Certificato non sarà più utilizzabile. In tale ipotesi il Cliente, se del caso, dovrà acquistare un nuovo Dispositivo di firma digitale senza poter avanzare alcuna pretesa nei confronti dei Fornitori, anche a titolo di rimborso, per il Certificato divenuto non più utilizzabile.

**2.10** Anche in deroga a quanto previsto all'art. 4.1 delle Condizioni generali, nel caso in cui il primo Servizio attivato al Cliente sia quello di Firma Digitale, il Contratto si perfeziona ed entra in vigore con l'emissione del Certificato da parte dei Fornitori.

**2.11** Con espresso riferimento al certificato eIDAS, qualora il Cliente acquisti il certificato per terzi soggetti dal medesimo autorizzati, Titolari del Certificato, questi dovrà informare i medesimi delle condizioni ed obblighi applicati al Servizio e comunicare agli stessi l'avvenuta richiesta di emissione del Certificato nonché trasmettere loro copia su supporto durevole del presente Contratto, del Manuale applicabile e della richiesta di rilascio.

**2.12** Fermo quanto previsto all'art. 21 della Sez.I delle Condizioni, il Cliente è a conoscenza ed accetta che, ai fini dello svolgimento dei servizi disciplinati nella presente Sezione II, saranno pubblicati alcuni dati dal medesimo comunicati al momento della richiesta di emissione del Certificato, così come indicati nel Manuale operativo applicabile allo stesso. Il Cliente accetta che tali dati, in caso di cessazione dell'attività di certificazione, potranno essere comunicati ad un certificatore o Prestatore di Servizi Fiduciari sostitutivo o ad altro soggetto individuato per l'adempimento di quanto richiesto dalla normativa applicabile.

**2.13** I dati comunicati dal Cliente ai fini dell'attivazione del servizio saranno conservati per il periodo di tempo previsto dalla normativa vigente, come descritto nel Manuale applicabile al servizio prescelto.

**2.14** Ai fini della richiesta di un Sigillo eIDAS il Cliente deve presentare l'apposita documentazione prevista dal Manuale CPS inerente alla persona giuridica che sarà Titolare del sigillo nonché quella che attesti i poteri di rappresentanza del Cliente rispetto detta persona giuridica.

### 3. Durata e rinnovo dei Certificati

**3.1** La durata del Certificato è pari alla durata indicata sul medesimo nella sezione "validità (validity)" a far data dalla Conferma di attivazione, salvo revoca, in conformità a quanto previsto nei Manuali applicabili.

**3.2** Secondo quanto previsto nei Manuali, il Cliente può chiedere il rinnovo del Certificato prima della sua scadenza secondo le modalità indicate nei Manuali stessi nonché in quelle pubblicate sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it) e, qualora mantenga lo stesso supporto hardware (Dispositivo di firma digitale) su cui detto Certificato è contenuto, purché il medesimo conservi le caratteristiche di sicurezza indicate dalla normativa di riferimento. Il Cliente prende atto ed accetta che il rinnovo di un Certificato comporta il venir meno della validità ed utilizzabilità del precedente. Un Certificato di firma scaduto o revocato non può essere rinnovato.

### 4. Obblighi del Cliente

**4.1** Il Cliente, consapevole che:

a) il Certificato di firma consente di sottoscrivere atti e documenti rilevanti a tutti gli effetti della legge italiana e riconducibili unicamente alla sua persona;

b) il Certificato di autenticazione è uno strumento di identificazione in rete che consente la fruizione dei servizi delle amministrazioni pubbliche,

c) il Certificato eIDAS ed il Sigillo eIDAS consentono di sottoscrivere atti e documenti rilevanti a tutti gli effetti nell'ambito dell'Unione Europea e riconducibili alla persona del Titolare;

d) il Certificato eIDAS ed il Sigillo eIDAS devono essere utilizzati in associazione con i dati residenti su un dispositivo per la creazione di una firma elettronica qualificata, come definito all'art. 3, 1° comma, n. 23 del Regolamento;

e) i certificati o sigilli emessi in base alle previsioni della presente Sezione II devono essere utilizzati in conformità all'uso descritto nel campo "KeyUsage" presente negli stessi, e che un uso diverso può comportare l'invalidità degli atti e documenti sottoscritti elettronicamente e/o l'impossibilità di accedere a servizi forniti da terzi. Informazione esaustive sull'utilizzo di ciascun certificato/sigillo sono reperibile nel Manuale di riferimento;

si obbliga ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione della chiave privata, del Dispositivo di firma digitale con o senza CNS e del codice di attivazione ad esso associato (PIN), nonché degli ulteriori codici ad egli trasmessi dai Fornitori per l'uso del Servizio.

**4.2** In particolare, il Cliente è obbligato ad adottare tutte le misure idonee ad evitare che dall'utilizzo dei Servizi di cui alla presente Sezione III derivi danno a terzi.

**4.3** Il Cliente è altresì responsabile dei danni derivanti ai Fornitori e/o a terzi nel caso di ritardo di attivazione da parte sua delle procedure previste dal Manuale applicabile per la revoca e/o la sospensione del Certificato.

**4.4** In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, i Fornitori avranno facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione ed i suoi effetti, e di sospendere/revocare immediatamente e senza alcun preavviso i Certificati, riservandosi inoltre il diritto di risolvere il contratto ai sensi del precedente art. 14 delle Condizioni generali – Sezione I.

## 5. Revoca e sospensione del Certificato

La revoca o la sospensione del/i Certificato può essere eseguita nel rispetto dei presupposti, delle procedure e delle tempistiche indicate nel Manuale applicabile cui integralmente si rinvia. In nessun caso i Fornitori potranno essere ritenuti responsabili per i danni diretti o indiretti da chiunque subiti, derivanti da revoche e/o sospensioni del/i Certificato/i effettuate in conformità a quanto previsto nel relativo Manuale applicabile qualunque sia la motivazione posta a fondamento delle stesse.

Per ciò che concerne il Sigillo eIDAS, il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che il Certificatore non assuma alcun obbligo di verificare, in seguito al rilascio del Sigillo eIDAS medesimo, la permanenza dei requisiti relativi alla persona giuridica che ne hanno consentito l'emissione.

## 6. Disattivazione del Servizio prima della scadenza

**6.1** Ferme le disposizioni di cui all'art. 13 delle Condizioni generali – I Sezione, in ogni caso di disattivazione del Servizio in data antecedente la scadenza il Cliente è obbligato a non farne più alcun utilizzo.

**6.2** In caso di disdetta o di esercizio della facoltà di recesso dal Contratto o dal Servizio da parte del Cliente o dei Fornitori, trascorso il termine di preavviso ivi indicato, il Certificato di Firma Digitale Remota sarà disattivato/disabilitato in qualsiasi momento.

**6.3** L'esercizio della facoltà di recesso da parte dei Fornitori, ai sensi del precedente art. 13 della Sezione I: Condizioni generali, così come la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 14 della Sezione I: Condizioni generali, non pregiudica il funzionamento del Dispositivo di firma digitale con o senza CNS già attivo alla data di efficacia del recesso fino alla sua naturale scadenza, salvo i casi di revoca del Certificato o dei Certificati in esso contenuti.

## 7. Modifiche dei Servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta

In caso di modifiche al Servizio di Firma Digitale con o senza CNS, ai sensi dell'art. 15 delle Condizioni generali – Sezione I, i Servizi attivati o rinnovati precedentemente la data della variazione saranno mantenuti, fino alla loro prima scadenza, alle condizioni pattuite.

## 8. Hardware e software per il funzionamento del Certificato

**8.1** Qualora richiesto dal Cliente, il Certificatore consegnerà a questi, previa corresponsione del relativo costo, un dispositivo (hardware-Smart Card e/o lettore) di firma in grado di conservare e leggere la Chiave privata dello stesso e generare al proprio interno le firme digitali, nonché dispositivi software a valore aggiunto.

**8.2** Il Cliente che ordina il/i Lettore/i e/o i Prodotti quale "consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), beneficia della garanzia legale da difetti di conformità rispetto al Contratto cui il venditore è tenuto per legge. Ai sensi di legge, in caso di applicabilità della garanzia legale, il Cliente avrà diritto al ripristino senza spese della conformità del Lettore e/o dei Prodotti mediante sua riparazione o sostituzione, oppure, qualora ciò non risulti possibile, ad una riduzione del prezzo di acquisto o alla risoluzione del contratto. In tale ultima ipotesi i Fornitori restituiranno al Cliente le somme dal medesimo versate per l'acquisto del/i Lettore/i e/o dei Prodotti. I Fornitori rispondono dei difetti di conformità qualora gli stessi si manifestino entro il termine di due anni dalla data di avvenuta consegna del Lettore e/o dei Prodotti e siano denunciati ai Fornitori entro due mesi dalla loro scoperta.

**8.2.1** Resta inteso che la garanzia non opera qualora sul Lettore risultino essere stati effettuati interventi non autorizzati o comunque esso risulti essere stato manomesso o modificato ovvero utilizzato in modo improprio o comunque per usi diversi rispetto a quelli cui esso è destinato.

## SEZIONE III - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI VALIDAZIONE TEMPORALE ELETTRONICA QUALIFICATA

### 1. Definizioni

Ove nominati nella presente Sezione i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**ETSI:** acronimo di "European Telecommunications Standards Institute", l'organismo internazionale, indipendente e senza fini di lucro ufficialmente responsabile della definizione e

dell'emissione di standard nel campo delle telecomunicazioni nell'UE.

**Manuale Validazione Temporale:** il Manuale Operativo del Servizio, presente al link <https://www.pec.it/DocumentazioneMarcheTemporali.aspx>, il quale riporta la politica e la descrizione del Servizio di Validazione Temporale Elettronica Qualificata, le sue caratteristiche, i livelli di servizio, le eventuali limitazioni d'uso del medesimo e le prescrizioni per coloro che accedano alla verifica delle validazioni temporali elettroniche.

**Organismo di valutazione della conformità:** l'organismo accreditato ai sensi del Regolamento competente a effettuare la valutazione della conformità del prestatore di servizi fiduciari qualificato e dei servizi fiduciari qualificati da esso prestati.

**Prestatore di servizi fiduciari qualificato:** una persona fisica o giuridica che presta uno o più servizi fiduciari come prestatore di servizi fiduciari qualificato cui l'organismo di valutazione della conformità abbia assegnato tale qualifica.

**Regolamento:** il Regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014, in materia di "identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno" la normativa tecnica in esso richiamata, gli atti esecutivi dello stesso della Commissione Europea ed eventuali successive modifiche ed integrazioni.

**Servizio fiduciario qualificato:** il servizio elettronico consistente negli elementi indicati dal Regolamento e che ne rispetta i relativi requisiti.

**Servizio:** il Servizio di validazione temporale elettronica qualificata, Servizio fiduciario qualificato erogato da Aruba PEC, che soddisfa i requisiti di cui all'art. 42 del Regolamento e delle Norme ETSI EN 319 401, 421 e 422, che consente di apporre una validazione temporale certa, opponibile a terzi, ad un documento informatico mediante un sistema valutato conforme alla politica riportata nel Manuale, reso disponibile mediante l'attivazione di un account di accesso al Servizio nelle modalità, con le caratteristiche e nei termini previsti dal Manuale stesso.

## 2. Descrizione, durata e rinnovo del Servizio di Validazione Temporale Elettronica Qualificata

**2.1** Il Servizio di cui alla presente Sezione consiste nell'erogazione al Cliente da parte di Aruba PEC, Prestatore di servizi fiduciari qualificato, del Servizio di validazione temporale elettronica qualificata, dal medesimo ordinato ed indicato nel Modulo d'ordine, che soddisfa i requisiti di cui all'art. 42 del Regolamento e delle Norme ETSI EN 319 401, 421 e 422, che consente di apporre una validazione temporale certa, opponibile a terzi, ad un documento informatico mediante un sistema valutato conforme alla politica riportata nel Manuale, reso disponibile mediante l'attivazione di un account di accesso al Servizio stesso nelle modalità, con le caratteristiche e nei termini previsti dal Manuale.

**2.2** La durata del Servizio equivale a quella del lotto acquistato. Esaurito lo stesso, ed in mancanza di nuovi acquisti, l'account

del Cliente rimarrà attivo per ulteriori 6 (sei) mesi, decorsi i quali il Servizio sarà disattivato.

## 3. Utilizzo, revoca e sospensione, disattivazione del Servizio di Validazione Temporale Elettronica Qualificata

**3.1** Il Servizio sarà utilizzabile secondo le modalità, nei termini, con le caratteristiche e le limitazioni previste nel Manuale e nel Contratto.

**3.2** I Fornitori garantiscono la fornitura e l'utilizzo del Servizio 24/7/365, secondo quanto previsto nel Manuale; altresì, garantiscono che le politiche utilizzate per la fornitura del Servizio rendono il medesimo accessibile paritariamente a tutti gli utenti senza alcuna forma di discriminazione.

**3.3** I registri elettronici delle validazioni temporali emesse sono mantenuti nei termini riportati nel Manuale.

**3.4** I Fornitori provvederanno alla revoca ovvero alla sospensione dell'account qualora si verifichi una delle seguenti circostanze:

- a) richiesta esplicita formulata dal titolare dell'account per iscritto;
- b) riscontro di una avvenuta violazione degli obblighi incombenti sul richiedente e/o sul titolare dell'account;
- c) abusi e falsificazioni;
- d) richiesta proveniente dall'Autorità Giudiziaria.

**3.5** Il Cliente potrà richiedere ai Fornitori la revoca/sospensione/disattivazione dell'account con apposita comunicazione sottoscritta, contenente gli elementi utili ai fini dell'identificazione del medesimo e del relativo account nonché l'indicazione delle ragioni per le quali si richiede la revoca/sospensione. L'ordine può essere bloccato ed eventualmente disdetto qualora la produzione ad esso relativa non sia stata ancora in alcun modo avviata; in tal caso il Cliente avrà diritto ad ottenere esclusivamente la restituzione del corrispettivo versato

**3.6** In caso di revoca dell'account, per qualsiasi motivo, nessuno escluso e/o eccettuato, il Cliente non avrà diritto alla restituzione del corrispettivo versato.

**3.7** La revoca o la sospensione determinano rispettivamente la disattivazione o la sospensione del relativo Servizio.

## 4. Disposizioni finali

**4.1** I Fornitori potranno delegare, in tutto o in parte, a terzi soggetti, anche esterni alla propria organizzazione, singole funzioni o fasi del Servizio, mantenendo nei confronti del Cliente l'integrale responsabilità dell'esecuzione e della fornitura del Servizio stesso, rispondendo in proprio di tutte le attività del delegato come se fossero state poste in essere dalla medesima. I Fornitori garantiscono che tali soggetti, quando delegati, sono vincolati ad adottare tutte le misure di sicurezza dalla medesima indicate e tutte le prescrizioni imposte dalla normativa vigente.

**4.2** Il Cliente prende atto ed accetta di essere tenuto ad informare coloro che accedano alla verifica delle validazioni temporali elettroniche delle prescrizioni indicate al riguardo nel Manuale.

**4.3** Gli obblighi e le limitazioni di responsabilità dei Fornitori sono quelli riportati nel Manuale e nel Contratto. In deroga a quanto previsto dall'art. 2 della Sez. I delle Condizioni, per quanto riguarda il Servizio di cui alla presente Sezione, in caso

di contrasto le disposizioni del Manuale prevarranno su quelle delle Condizioni.

## SEZIONE IV - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

### 1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**Casella PEC:** casella di Posta Elettronica Certificata definita all'interno di un dominio PEC alla quale è associato un sistema di "trasporto" di documenti informatici che presenta delle forti similitudini con il servizio di posta elettronica "tradizionale", cui però sono state aggiunte delle caratteristiche tali da fornire agli utenti la certezza, con valore legale, dell'invio e della consegna (o meno) dei messaggi e-mail al destinatario;

**Dominio Pec:** dominio di posta elettronica certificata che contiene unicamente caselle di posta elettronica certificata.

**Rinnovo automatico:** l'opzione che consente il rinnovo automatico del Servizio alla sua scadenza per un periodo uguale a quello iniziale. Salva diversa volontà manifestata dal Cliente con le modalità indicate in fase d'ordine, tale opzione verrà attivata automaticamente nel caso in cui il Cliente stesso scelga di pagare il Servizio mediante Carta di credito ovvero mediante PayPal., secondo quanto previsto all'art. 6 della Sez. I delle Condizioni;

**Servizio Posta Elettronica Certificata - PEC:** la casella o le caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC), e altri servizi aggiuntivi, definita/e all'interno di un dominio certificato che è/sono concessa/e in uso al Cliente.

**Utilizzatore:** persona fisica alla quale il Cliente concede l'utilizzo della singola casella di posta elettronica attivata con il servizio Pec, alla quale però non sono attribuiti diritti e/o obblighi derivanti dal presente Contratto.

### 2. Durata e rinnovo del Servizio di Posta Elettronica Certificata

**2.1** Fermo quanto previsto all'art. 6 della Sez. I delle Condizioni e fatto salvo quanto previsto al successivo comma 2, il servizio di Posta Elettronica Certificata ha la durata indicata nel Modulo d'ordine a far data dalla Conferma di attivazione e si rinnova con la frequenza ivi indicata.

**2.2** Fermo quanto ivi previsto, il termine di cui all'art. 6.3.1 della Sez. I delle Condizioni per il Servizio PEC è di 90 (novanta) giorni decorrenti dalla data di scadenza del Servizio; resta comunque inteso, e di ciò il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che una volta scaduto il Servizio, in assenza di rinnovo o, avendo attivato l'opzione di "Rinnovo automatico", in mancanza del valido accredito in favore dei Fornitori, le caselle PEC saranno sospese ed il Cliente non potrà accedere o utilizzare il Servizio PEC.

Trascorso inutilmente il termine di 90 (novanta) giorni decorrenti dalla data di scadenza da considerarsi quale improrogabile ed essenziale, realizzandosi la condizione risolutiva appostale caselle PEC saranno disattivate, restando esplicitamente esclusa, ora per allora, ogni e qualsiasi responsabilità da parte dei Fornitori. Il Cliente, pertanto, è tenuto ad effettuare il backup e/o copia del contenuto delle caselle PEC prima della data di scadenza, in quanto i Fornitori, a seguito del mancato rinnovo, non garantiscono il recupero dei messaggi.

### 3. Accesso al Servizio

Il Cliente dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore del Servizio e come tale di essere l'unico soggetto in possesso delle password di accesso ad esso. Fermo restando quanto previsto al precedente art. 10.7 delle Condizioni Generali – Sezione I, il Cliente mantiene la facoltà di decidere, a proprio ed esclusivo rischio, se e con quali modalità abilitare ad altri l'accesso al Servizio; in tali casi, anche qualora l'accesso ad altri sia consentito per il tramite dei servizi erogati dai Fornitori, il Cliente dichiara di: (i) essere l'unico ed esclusivo responsabile di tali accessi, rispondendo di essi e delle attività a loro conseguenti come se fossero state da Egli eseguite, e (ii) di impegnarsi ora per allora a mantenere indenni e manlevare i Fornitori da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di chiunque per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo del Servizio. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare i Fornitori qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

### 4. Capienza casella di posta elettronica certificata

Il Cliente prende atto ed accetta che la/e casella/e di posta elettronica ha/hanno la capienza indicata nella singola offerta scelta dal Cliente e che, pertanto, nell'ipotesi in cui si raggiunga la quota ivi indicata non sarà più possibile ricevere messaggi. Il Cliente prende atto ed accetta che è suo esclusivo onere provvedere in modo autonomo alla cancellazione dei messaggi per poter liberare spazio. Il Cliente manleva fin da ora i Fornitori da qualsiasi responsabilità per la mancata ricezione dei messaggi di posta.

### 5. Servizi aggiuntivi

Il Cliente, assegnatario di una casella di posta elettronica certificata, ha facoltà di acquistare, mediante apposito ordine online e pagamento del relativo corrispettivo, uno o più dei Servizi Aggiuntivi indicati sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it). Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi Aggiuntivi sono forniti con le modalità, i termini e le caratteristiche tecniche ed economiche indicate sul sito istituzionale e su quello di assistenza, nelle apposite sezioni ad essi dedicate, di cui il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare ed a cui si rinvia integralmente. Resta inteso che i Servizi Aggiuntivi, indipendentemente dal momento della loro attivazione, assumono la medesima data di scadenza della casella di Posta Elettronica Certificata cui sono associati e non potranno essere acquistati nei 3 (tre) mesi antecedenti la predetta scadenza. L'attivazione e la fornitura dei Servizi Aggiuntivi sono disciplinate dalle presenti Condizioni di fornitura.

### 6. Documentazione

Il Cliente prende atto che, come previsto dalla vigente normativa in materia di PEC, art. 11 D.P.R. n. 68/2005, durante le fasi di trasmissione del messaggio di posta elettronica certificata, il Gestore mantiene traccia delle operazioni svolte su un apposito log dei messaggi. I dati contenuti nel suddetto registro sono conservati dal gestore di posta elettronica certificata per trenta mesi. Pertanto, entro il predetto termine il Cliente potrà richiedere ai Fornitori un estratto del file di log relativo ad un messaggio afferente la propria casella di posta elettronica certificata, specificando nella richiesta la data di invio o di ricezione, gli indirizzi di PEC del mittente e del/i destinatario/i e facoltativamente l'oggetto del messaggio. Per



quanto riguarda gli eventuali altri log generati e conservati dai Fornitori saranno esibiti in conformità alle vigenti disposizioni di legge e costituiranno piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo in relazione ai Fornitori.

## 7. Limitazioni di responsabilità dei Fornitori

**7.1** In nessun caso i Fornitori potranno essere ritenuti responsabili per i danni diretti o indiretti:

a) provocati dalla mancata conservazione dei messaggi inviati e/o ricevuti e/o trasmessi e/o conservati attraverso il Servizio PEC, restando inteso che tale responsabilità è assunta unicamente dal Cliente;

b) cagionati dal contenuto dei messaggi inviati e ricevuti mediante il Servizio PEC restando inteso che la responsabilità civile e penale dei contenuti inviati tramite PEC sono e restano a carico del Cliente;

c) di qualsiasi natura da chiunque patiti derivanti dal mancato invio o dalla mancata consegna dei messaggi.

Restano ferme in tali casi le limitazioni di cui agli art. 9.2 e 9.5 delle Condizioni Generali – Sezione I.

**7.2** Fermo quanto sopra, qualora il Servizio Posta Elettronica Certificata – Pec sia definito all'interno di un dominio certificato non assegnato ai Fornitori e pertanto non sotto il loro controllo e/o gestione, il Cliente, ora per allora, prende atto ed accetta che il Servizio acquistato possa essere erogato con particolari limitazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: limitazioni alla sua durata, possibilità di cessazione e/o disattivazione anticipata del Servizio, limitazioni alla possibilità di rinnovo), così sollevando i Fornitori da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie, patiti e patienti per o a causa delle suddette limitazioni e/o derivanti da qualsiasi operazione eseguita dall'assegnatario/titolare del dominio certificato sul quale è definita la casella Pec oggetto del Servizio Posta Elettronica Certificata – Pec.

## 8. Disattivazione del Servizio prima della scadenza

**8.1** Il Cliente prende atto ed accetta che potrà chiedere la disattivazione di una o di più caselle di posta elettronica certificata attivate con il Servizio di Posta Elettronica Certificata, in data antecedente la loro scadenza, con le modalità indicate all'art. 13 delle Condizioni generali – I Sezione. In ogni caso di disattivazione delle caselle di posta elettronica certificata in data antecedente la scadenza, il Cliente è obbligato a non farne più alcun utilizzo.

**8.2** In caso di esercizio della facoltà di recesso dal Contratto o dal Servizio da parte del Cliente o dei Fornitori, trascorso il termine di preavviso ivi indicato, la/e casella/e di posta elettronica certificata sarà/saranno disattivata/e e disabilitata/e in qualsiasi momento. In tale ipotesi i Fornitori restituiranno al Cliente il rateo del prezzo del Servizio come indicato all'art. 13 delle Condizioni generali – Sezione I.

## 9. Nomina dei Fornitori a Responsabili esterni per il trattamento dei dati

Per effetto della stipula del presente Contratto, i Fornitori vengono nominati dal Cliente quali Responsabili esterni per il Trattamento dei dati personali comunicati dal Titolare, così come descritto all'art. 22 della sezione generale, ai fini della fornitura del Servizio.

## SEZIONE V - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEI SERVIZI DOCFLY CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA E FATTURAZIONE ELETTRONICA

### 1. Definizioni

Ove nominati nella presente Sezione V, e negli altri documenti da essa richiamati, i termini sotto riportati sono da intendersi con 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 (in via meramente esemplificativa 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);

**Delega Fattura:** atto contenuto all'art. 11 della presente Sez. V con il quale il Cliente, predisposta la/e Fattura/e con i dati e le informazioni in suo possesso, delega espressamente Aruba Pec ad emetterla e ad apporvi la sua firma digitale;

**Elenco Persone:** Elenco delle persone designate dal Cliente ad 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 macrostruzioni, che transita attraverso lo Sdi in formato Xml, contenente (i) i dati della/e fattura/e elettronica/che emessa/e o ricevuta/e dal Cliente, 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 ovvero (ii) i dati di cui alle Specifiche tecniche ed alla Scheda di conservazione;

**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, disponibile per il download al link [http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale\\_di\\_conservazione\\_aruba\\_ver\\_1.2.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale_di_conservazione_aruba_ver_1.2.pdf);

**Manuale utente Fatturazione Elettronica:** il documento contenente le Specifiche Tecniche disponibile al link <https://guide.pec.it/fatturazione-elettronica.aspx>;

**Pannello:** l'area che Aruba mette a disposizione del Cliente per la gestione dei Servizi attraverso una applicazione sicura raggiungibile via web utilizzando le proprie Credenziali di accesso;

**Produttore:** è il Cliente che in proprio o attraverso persone fisiche dallo stesso incaricate di cui all'Elenco persone produce il Pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione;

**Responsabile della conservazione:** il Cliente, od il soggetto dal medesimo nominato di cui all'Elenco persone, il quale ha facoltà di affidare 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 a seguito della delega del Responsabile della conservazione anche per tramite del Cliente secondo quanto previsto all'art. 6.1.1, alla esecuzione delle attività indicate nell'Atto di delega all'art. 10 della presente Sezione V;

**Rinnovo automatico:** l'opzione che consente il rinnovo automatico del Servizio alla sua scadenza per un periodo uguale a quello iniziale. Salva diversa volontà manifestata dal Cliente con le modalità indicate in fase d'ordine, tale opzione verrà attivata automaticamente nel caso in cui il Cliente stesso scelga di pagare il Servizio mediante Carta di credito ovvero mediante PayPal, secondo quanto previsto all'art. 6 della Sez. I delle Condizioni;

**Scheda/e di conservazione:** Elenco dei documenti informatici che il Cliente sottopone a conservazione con il Contratto;

**SLA:** i livelli di servizio indicati nel Manuale utente e/o nelle Specifiche tecniche;

**Servizio/i:** il Servizio DocFly di conservazione digitale a norma dei documenti informatici (anche "DocFly") e/o il Servizio Fatturazione Elettronica, secondo quanto prescelto dal Cliente nel Modulo d'ordine, il tutto come meglio descritto nelle Specifiche Tecniche e nel Manuale;

**Sistema di interscambio** (in breve "Sdi"): sistema informatico attraverso il quale avviene la trasmissione della Fattura, le cui modalità di funzionamento sono stabilite dal D.M. 3 aprile 2013, numero 55 e s.m.i.;

**Utenza Commercialista:** particolare tipologia di utenza con specifiche funzionalità dedicate principalmente alla figura del commercialista, così come meglio descritto nel Manuale utente Fatturazione Elettronica;

**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 allo Sdi;

## 2. Requisiti

**2.1** Il Servizio DocFly risponde all'esigenza di conservare - per il periodo stabilito nel Contratto - i documenti informatici di cui il Cliente è Titolare ovvero, quando consentito dalle Specifiche tecniche del Servizio, dei documenti informatici di cui sono Titolari terzi soggetti, prodotti, sottoscritti digitalmente e versati in conservazione dal Cliente 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, ed è reso disponibile al Cliente tramite il Pannello.

**2.2** Con specifico riguardo al Servizio Fatturazione Elettronica il Cliente riconosce e prende atto che esso:

- gli consente di emettere e ricevere, la/le sua/e fattura/e da e verso Pubblica Amministrazione e privati interessati attraverso il Sdi;
- non è acquistabile né rinnovabile disgiuntamente dal servizio DocFly Conservazione Sostitutiva;
- è reso disponibile al Cliente tramite il Pannello;
- prevede l'aggregazione dei dati trasmessi dal Cliente mediante il Pannello in formato Xml.

**2.3** La Fattura sarà trasmessa alla Pubblica Amministrazione e al privato interessato attraverso il Sistema di interscambio solo dopo che il Cliente avrà confermato la correttezza e completezza dei dati e delle informazioni ivi riportate e autorizzato detta trasmissione. Resta inteso che oltre all'erogazione del Servizio Fatturazione Elettronica le altre attività poste a carico dei Fornitori sono esclusivamente quelle

indicate nella Delega Fattura, contenuta nel Contratto rilasciato al Cliente e nei limiti ivi stabiliti.

## 3. Nomine e deleghe

Il Cliente 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 di cui ai successivi articoli 10 e 11.

## 4. Durata del Servizio e cessazione

**4.1** Fermo quanto previsto all'art. 6 della Sez. I delle Condizioni, il Servizio ha la durata indicata nel Modulo d'ordine a far data dalla Conferma di attivazione fatti salvi: i) gli eventuali giorni di proroga riconosciuti ai sensi dello SLA o, ii) i casi di sua cessazione come dallo stesso Contratto previsti. Lo stesso si rinnova con la frequenza ivi indicata.

**4.1.1** Fermo quanto ivi previsto, il termine di cui all'art. 6.3.1 della Sez. I delle Condizioni per i Servizi di cui alla presente Sezione è di 60 (sessanta) giorni decorrenti dalla data di scadenza; resta comunque inteso, e di ciò il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che decorsa la naturale scadenza, in assenza di rinnovo o, avendo attivato l'opzione di "Rinnovo automatico", in mancanza del valido accredito in favore dei Fornitori, il Servizio sarà sospeso.

Trascorso inutilmente il termine di 60 (sessanta) giorni decorrenti dalla data di scadenza da considerarsi quale improrogabile ed essenziale, realizzandosi la condizione risolutiva apposta, il Servizio sarà cessato, restando esplicitamente esclusa, ora per allora, ogni e qualsiasi responsabilità da parte dei Fornitori.

**4.4** Il Cliente, 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 la cessazione, per qualsiasi causa, del Contratto comporta l'automatica cessazione del Servizio. In tale ipotesi al Cliente sarà:

- inibito il versamento di nuovi documenti nel Sistema di conservazione; e
- 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 4.5.

**4.5** In tutti i casi di cessazione del Contratto e/o del Servizio i Fornitori consentiranno al Cliente di recuperare i propri documenti, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data di detta cessazione. Resta inteso, e di ciò il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che nel caso di cui al precedente art. 4.1.1 tale periodo decorra dalla scadenza naturale del Servizio. I documenti informatici dovranno essere prelevati dal Cliente - quindi non incombe sui Fornitori 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 autorizza sin da ora i Fornitori 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 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.

**4.6.** Fatte salve le altre disposizioni in materia contenute nel Contratto il Cliente solleva ora per allora i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità per il mancato rinnovo del Servizio e si impegna a manlevare e/o tenere indenne i Fornitori stessi da ogni richiesta di risarcimento da chiunque avanzata.

## 5. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori

**5.1** Per tutta la durata del Contratto, i Fornitori si impegnano a rendere disponibile al Cliente 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.

**5.2** Relativamente al programma software utilizzato per l'erogazione del Servizio, i Fornitori garantiscono:

- 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.

**5.3** Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dai Fornitori 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 ai Fornitori per eventuali illeciti commessi da terzi in danno del Cliente durante l'utilizzo del Servizio tramite la connessione internet.

**5.4** Fatte salve le ipotesi inderogabilmente previste dalla legge, in nessun altro caso, per nessun titolo e/o ragione, i Fornitori potranno essere ritenuti responsabili nei confronti del Cliente, ovvero verso altri soggetti, direttamente o indirettamente, connessi o 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 a fronte dell'erogazione del Servizio, ove connessi, direttamente o indirettamente, o derivanti:

- a) 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 a i Fornitori per l'esecuzione del Servizio;
- b) dal mancato rispetto da parte del Cliente 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;

- c) 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 non si sia attenuto alla formazione/produzione/emissione dei documenti informatici nei formati previsti dal Contratto e/o dal Manuale;
- d) dai dati, fatti e/o informazioni contenute nei documenti informatici, che saranno determinati solo ed esclusivamente dal soggetto passivo d'imposta ovvero dal Cliente con esonero da ogni responsabilità verso i terzi compresa l'Amministrazione finanziaria;
- e) dall'inosservanza e/o dal mancato adempimento e/o dalle violazioni degli obblighi di legge imputabili al Cliente, (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Codice della Privacy, norme in materia di lavoro, sicurezza, ecc.);
- f) dall'utilizzo 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.

**5.5** 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. Nel caso in cui non sia fornita dal Cliente alcuna indicazione sulla classificazione dei documenti informatici in ingresso, i Fornitori sono fin da ora autorizzati 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.

**5.6.** In caso di erogazione del Servizio Fatturazione Elettronica resta inteso tra le parti che:

- a) i Fornitori sono tenuti a rendere disponibili le necessarie funzioni offerte con i Servizi solo all'esito positivo della procedura di autenticazione del Cliente tramite il Pannello;
- b) i Fornitori non possono essere ritenuti responsabili per eventuali anomalie addebitabili a software o applicativi la cui gestione e manutenzione spetta dell'Agenzia delle Entrate, compreso lo Sdi;
- c) rimane a carico del Cliente verificare il corretto esito presso il portale SDI delle Fatture inviate o ricevute così come la corrispondenza delle eventuali notifiche transitate attraverso il Servizio;
- d) il Cliente riconosce e prende atto che i Fornitori non hanno alcun potere, dovere e/o compito in relazione:
  - i. alla forma ed ai contenuti dei documenti informatici rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie versati in conservazione;
  - ii. ai metadati associati ai documenti rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie forniti dal Cliente e dallo stesso versati in conservazione;
  - iii. ai dati contenuti nelle Fatture, alla determinazione della natura, qualità e quantità dei beni e dei servizi formanti l'oggetto dell'operazione;

- iv.ai dati contenuti nelle Fatture, alla determinazione della natura, qualità e quantità dei beni e dei servizi formanti l'oggetto dell'operazione;
- v.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 vigente normativa;
- vi.alla determinazione dei corrispettivi, della base imponibile e delle aliquote riportati nelle Fatture PA;
- vii.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;
- viii.alla verifica della corretta sequenzialità cronologica e continuità numerica delle Fatture PA e più in generale di qualsiasi documento a queste collegato;
- ix.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;

**5.7** In ragione di quanto sopra, i Fornitori non potranno altresì in alcun modo essere ritenuti direttamente o indirettamente responsabili di alcuna conseguenza pregiudizievole, di carattere fiscale, tributario, civile o penale in cui dovesse incorrere il Cliente per le suddette cause nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e dei privati per tutte le operazioni connesse e derivanti dall'emissione o ricezione e sottoscrizione con firma digitale delle Fatture, anche quando delegata dal Cliente alla stessa Aruba Pec.

**5.8** Fermo quanto sopra resta inteso che gli obblighi e le responsabilità dei Fornitori verso il Cliente sono esclusivamente quelli definiti dal Contratto, pertanto in caso di violazione o inadempimento esclusivamente imputabile ai Fornitori, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo SLA come meglio indicati al successivo art. 9, restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Quando non trova applicazione lo SLA il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che i Fornitori non saranno tenuti 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 i Fornitori potranno essere chiamati a versare al Cliente non dovrà essere superiore ad € 1,00 (euro uno/00) per ogni Gb di documenti conservati.

## 6. Obblighi e diritti del Cliente

**6.1** Il Cliente, assumendosi ogni rischio e responsabilità al riguardo, dichiara e garantisce, anche ai sensi dell'art. 46 DPR 445/2000 e s.m.i., che:

- a) qualora abbia incaricato un proprio Responsabile della Conservazione, di aver ricevuto da questi apposita delega in corso di validità ad effettuare le nomine e le deleghe di cui ai successivi artt. 10 e 11; e
- b) che i soggetti dallo stesso designati mediante l'Elenco persone sono stati dallo stesso valutati come persone esperte ed affidabili ed in grado di interagire autonomamente con i

Fornitori ed il sistema di conservazione dalla stessa fornito, ed inoltre di aver impegnato per iscritto i suddetti soggetti a rispettare quanto previsto dal Contratto inclusi i relativi allegati, e che i medesimi a loro volta hanno dichiarato per iscritto di essere informati circa il contenuto dei richiamati documenti e di conoscere quanto previsto dalla normativa vigente regolante la conservazione di documenti informatici ivi inclusa quella relativa alla privacy. Il cliente si assume ogni responsabilità in ordine all'operato dei suddetti soggetti impegnandosi a manlevare e/o tenere indenni i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità per eventuali richieste danni, diretti o indiretti, da chiunque avanzate per fatti imputabili a detti soggetti. Il Cliente si obbliga a tenere aggiornato l'elenco dei suddetti incaricati nonché a comunicare tempestivamente ai Fornitori ogni variazione rispetto ai dati sopra riportati.

**6.2** I documenti informatici oggetto del Servizio saranno versati in conservazione dal Cliente, 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 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. Altresì il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, di concedere ad Aruba PEC, in via temporanea, per la durata del Contratto ed a titolo gratuito, i diritti di proprietà intellettuale necessari al regolare svolgimento delle prestazioni previste nel Contratto medesimo per i Servizi, senza che ciò faccia scaturire alcun obbligo per Aruba PEC e ferma restando la titolarità di detta proprietà intellettuale in capo al Cliente.

**6.3** Nei casi in cui sia richiesto l'intervento del Pubblico Ufficiale, il Cliente è tenuto a garantire ai Fornitori l'assistenza e le risorse, anche economiche, necessarie per l'espletamento delle attività che i Fornitori attribuiranno al medesimo. In ogni caso il Cliente 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 solleva, ora per allora, e comunque si impegna a manlevare e/o tenere indenne i Fornitori da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo.

**6.4** Il Cliente 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 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.

**6.5** Qualora il Cliente utilizzi il Servizio per la conservazione di documenti di cui sono titolari terzi soggetti è fatto espresso divieto al Cliente 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.

**6.6.1** Il Cliente si impegna a fare quanto necessario per rendere edotti detti terzi di tutto quanto previsto nel presente articolo.

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

**6.7** 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 si obbliga:

a) a versare in conservazione esclusivamente dati e documenti informatici di cui detiene legittima e completa disponibilità;

b) 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 dei Fornitori da ogni responsabilità e da ogni obbligo di verifica in proposito;

c) a formare i documenti che versa in conservazione in formato statico e non modificabile, ovvero che non contengano:

i) macroistruzioni corrispondenti in comandi interni che, al verificarsi di determinati eventi, possono generare automaticamente modifiche o variazioni dei dati contenuti nel documento; e/o

ii) codici eseguibili corrispondenti in istruzioni, non sempre visibili all'utente, che consentono all'elaboratore di modificare il contenuto del documento informatico;

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 ai i Fornitori 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 ai Fornitori i 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 ai Fornitori 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 a i Fornitori 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.

**6.8** Il Cliente 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.

**6.9** Resta altresì inteso che il Cliente 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 indenni i Fornitori da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa comunque derivare a tal proposito.

**6.10** Quando non presente, al documento informatico immutabile il Cliente dovrà associare una Validazione temporale.

**6.10.1** Al documento informatico immutabile il Cliente dovrà associare, in relazione ad ogni classe/tipologia documentale, i metadati previsti dalla legge (anche tributaria) e dalle regole tecniche di cui all'art. 71 del CAD e, più in generale, dalla vigente normativa in materia o gli eventuali ulteriori metadati riportati nella Scheda Conservazione; i suddetti metadati dovranno essere generati dal Cliente durante la fase di produzione/formazione/emissione dei documenti informatici.

**6.11** I documenti informatici formati mediante copia per immagine su supporto informatico di documenti originali (anche unici) formati in origine su supporto analogico,

dovranno essere prodotti dal Cliente mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto.

**6.12** Nel caso in cui il Cliente intenda conservare documenti informatici ottenuti mediante copia per immagine di documenti formati in origine su supporto analogico dovrà attenersi alle regole tecniche stabilite dal CAD.

**6.13** L'obbligo di rispettare, sia nella fase di formazione/produzione/emissione che in quella successiva di versamento in conservazione, l'ordine cronologico e la non soluzione di continuità per periodo di imposta dei documenti informatici destinati alla conservazione, è posto ad esclusivo carico e responsabilità del Cliente e rispecchia il requisito di ordinata tenuta della contabilità richiesto dall'articolo 2214 del Codice Civile.

**6.14.1** 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 Titolare e in relazione ad ogni classe/tipologia documentale, nelle modalità, nei termini e con il formato previsti dal Manuale.

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

**6.15** In corso di validità del Contratto il Cliente, sotto la sua esclusiva responsabilità e comunque nei soli casi previsti dalla legge, può procedere allo scarto dei documenti informatici conservati.

**6.16.** In caso di erogazione del Servizio Fatturazione Elettronica resta inteso tra le parti che il Cliente:

a) anche in caso di rilascio della Delega Fattura ad Aruba Pec, è tenuto a predisporre la/e Fattura/e con i dati e le informazioni necessari allo scopo;

b) 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 ai Fornitori ai fini dell'erogazione del Servizio Fatturazione Elettronica. In ogni caso è tenuto a fornire ai Fornitori tutte le relative istruzioni con congruo anticipo.

c) solleva, ora per allora, i Fornitori 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, anche quando delegata dal Cliente ai Fornitori;

d) è consapevole che i Fornitori ed i loro dipendenti/collaboratori non forniscono informazioni o consulenza di carattere fiscale o tributaria ma esclusivamente supporto relativamente all'utilizzo del Servizio. Per questo motivo qualunque consiglio o indicazione che possa venire erogato dagli operatori durante il supporto all'uso del Servizio non deve essere considerato in alcun modo consulenza specialistica su queste materie. Per qualunque chiarimento o

altra necessità di natura fiscale o tributaria il Cliente dovrà rivolgersi al proprio commercialista o ad altri professionisti abilitati;

e) è consapevole che l'utenza Commercialista individuata dal Cliente, attraverso le pagine web messe a disposizione attraverso il Servizio, una volta autorizzata dallo stesso Cliente, potrà essere messa nelle condizioni di godere dei permessi descritti al link <https://guide.pec.it/fatturazione-elettronica/introduzione.aspx> relativi all'utenza del Cliente. I Fornitori sono estranei ai rapporti intercorrenti tra il Cliente ed il commercialista che rimangono oggetto di trattativa privata tra questi, senza che quindi possa essere avanzata ai Fornitori alcuna pretesa, richiesta o risarcimento derivanti dalle attività connesse al rapporto tra il cliente ed il commercialista.

**6.17** Fermo quanto previsto al precedente paragrafo e fatti salvi gli altri obblighi previsti a suo carico in Contratto, il Cliente si obbliga:

1) ad utilizzare il Servizio Fatturazione Elettronica 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 abbiano e mantengano piena validità;

3) al pagamento dell'imposta di bollo eventualmente dovuta sulle Fatture. Il versamento dell'imposta di bollo dovuta dovrà pertanto avvenire ad esclusiva cura e carico del Cliente nei termini e con le modalità previsti dalla legge;

4) a fornire ai propri clienti o fornitori il codice destinatario dell'intermediario Aruba PEC al fine di assicurare il corretto ricevimento delle Fatture passive tra privati, rimanendo in ogni caso esclusa la ricezione delle Fatture passive verso soggetti diversi;

5) ad effettuare la validazione della propria partita IVA seguendo la procedura online specificatamente predisposta al fine di soddisfare questa autenticazione.

Resta inteso che il Cliente assume a proprio carico le responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa in relazione al contenuto delle Fatture emesse e ricevute da e verso la Pubblica Amministrazione o i privati interessati attraverso il Sistema di interscambio, impegnandosi a manlevare e tenere indenne i Fornitori da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa comunque derivare a tal proposito;

**6.18** In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne i Fornitori da ogni danno, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti comprese le spese legali, che i Fornitori dovessero subire o sopportare in conseguenza degli inadempimenti contestati, ancorché derivanti da richieste di risarcimento di terzi. In tale ipotesi i Fornitori avranno 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. 8.

**6.19** Il Cliente 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.

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

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

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

**7.2** Le classi documentali per le quali è attivato il Servizio sono quelle indicate nella Scheda di conservazione. Resta inteso che se il Cliente vorrà sottoporre a conservazione documenti informatici appartenenti a tipi/classi documentali diverse e/o ulteriori rispetto a quelle indicate nella Scheda Conservazione, dovrà formulare apposita istanza scritta ai Fornitori, allegando ad essa una nuova Scheda Conservazione predisposta dagli stessi, ferme le modalità e le limitazioni previste dal Manuale e dal Contratto. In ogni caso il Cliente prende atto ed accetta di essere l'unico responsabile degli eventuali documenti non aventi formato e/o caratteristiche conformi a quanto indicato nel Manuale e/o non idonei per la conservazione ai sensi della vigente normativa in materia da egli stesso versati in conservazione ed accettati dai Fornitori a qualsiasi titolo; il Cliente, prende altresì atto ed accetta, ora per allora, che i Fornitori non garantiscono in alcun modo la validità e/o l'autenticità e/o la leggibilità e/o l'integrità a norma di legge dei documenti versati in conservazione non aventi formato e/o caratteristiche conformi a quanto indicato nel Manuale e/o non idonei per la conservazione ai sensi della vigente normativa in materia e per l'effetto, con l'invio della richiesta di versamento in conservazione di tali documenti, il Cliente solleva ora per allora i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo, diretta e/o indiretta, e rinuncia a far valere nei confronti degli stessi Fornitori qualsiasi diritto e/o pretesa propria e/o di terzi.

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

**7.4** Salvo specifico, diverso e separato accordo tra le Parti, e fermo quanto indicato al riguardo nella Sez. I delle Condizioni, l'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate nel Contratto e nelle Specifiche tecniche. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ai Fornitori eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate nel Servizio.

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

**7.6** In caso di interruzione del servizio di Fatturazione Elettronica erogato dai Fornitori, il Cliente è libero di utilizzare il servizio messo a disposizione dall'Agenzia delle Entrate "Fatture e Corrispettivi" presso il link <https://ivaservizi.agenziaentrate.gov.it/portale/>.

**7.7** Le eventuali anomalie del Servizio non potranno essere considerate causa di possibili pregiudizi o ostacoli o blocchi alla normale operatività del Cliente in quanto sono a sua disposizione tutti i mezzi minimi necessari per continuare a fruire del Servizio così come da modalità richiamate al comma precedente.

## 8. Sospensione del Servizio

**8.1** Fermo quanto previsto all'art. 12 sez. I delle Condizioni e fatta salva l'applicazione del successivo art. 9, i Fornitori, a loro discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riservano la facoltà di sospendere il Servizio, anche senza alcun preavviso, nel caso in cui il Cliente abbia esaurito lo spazio messo a sua disposizione;

**8.2** In caso di erogazione del Servizio Fatturazione Elettronica, i Fornitori si riservano a loro 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 abbia esaurito le risorse hardware o il numero di fatture da emettere e trasmettere rese disponibili dai Fornitori.

**8.3.** Il Cliente solleva i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità o pretesa di terzi per l'eventuale cessazione, sospensione o interruzione del Servizio verificatasi perché prevista dal Contratto.

## 9. SLA e indennizzi

**9.1** Lo SLA entra in vigore per ciascun Cliente a decorrere dall'attivazione del Servizio e termina con la sua cessazione. I Fornitori si riservano 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.

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

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

**9.3.1** Il monitoraggio da parte dei Fornitori 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;

**9.4** Per ogni ora completa di violazione dello SLA i Fornitori riconoscono al Cliente, a titolo di indennizzo, 1 (uno) giorno di proroga della durata del Contratto fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni.

**9.5** Fermo quanto sopra resta inteso in ogni caso che al Cliente 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 dei Fornitori di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico degli stessi i Fornitori (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 dei Fornitori 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 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 ovvero ad anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti al Cliente 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 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 dei Fornitori 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.

## 10. Nomina di Aruba PEC a Responsabile del servizio di conservazione

**10.1.1** Con l'accettazione delle Condizioni, ed in relazione ai Servizi di cui alla presente Sez. V delle medesime, ad ARUBA PEC viene formalmente affidato dal Cliente, previa separata e specifica delega al riguardo da parte del Responsabile della Conservazione, lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) definire le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, della quale tiene evidenza, in conformità alla normativa vigente, inclusa la gestione delle convenzioni, la definizione degli aspetti tecnico-operativi nonché le modalità di trasferimento da parte del Cliente dei 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) effettuare il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- f) assicurare la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi;

- g) al fine di 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, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta 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 di conservazione;
- 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.;
- j) richiedere la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite; ogni risorsa, comprese quelle di natura economica, necessaria per l'espletamento delle attività attribuite al pubblico ufficiale dovranno essere garantite e sostenute interamente dal Cliente; pertanto, qualora il Cliente non se ne sia fatto carico direttamente, ARUBA PEC è sin da ora autorizzata ad addebitare al Cliente tutti i costi e le spese, compresi gli onorari inerenti le attività prestate dal Pubblico Ufficiale, qualora la normativa ne richieda obbligatoriamente la presenza;
- k) assicurare agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle 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.

**10.1.2** Aruba Pec, alla luce di quanto previsto dall'art. 44 del CAD, dovrà verificare che il sistema di conservazione dei documenti informatici garantisca:

- il mantenimento dell'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento informatico;
- l'integrità dei documenti informatici depositati in conservazione;
- 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;
- il rispetto delle misure di sicurezza previste dagli articoli da 31 a 36 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e dal disciplinare tecnico pubblicato in allegato B, e loro successive modificazioni ed integrazioni.

**10.1.3** Aruba Pec dovrà altresì:

- terminare il processo di conservazione dei documenti informatici, entro e non oltre i termini convenuti nell'Elenco dei documenti informatici sottoposti a conservazione allegato al Contratto;
- provvedere, entro i suddetti termini, alla "chiusura" del processo di conservazione, apponendo oltre alla Firma digitale dell'incaricato preposto a tale adempimento, una Validazione temporale rilasciata da una Certification Authority iscritta nell'elenco ufficiale dei certificatori tenuto dall'Agenzia



per l'Italia Digitale sull'insieme dei documenti ovvero su un'evidenza informatica contenente l'impronta o le impronte dei documenti conservati;

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

**10.1.4** Resta inteso che:

a) Aruba PEC non sarà responsabile per la mancata o non corretta esecuzione degli obblighi su di essa incombenti, 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, quali, a titolo meramente esemplificativo: forza maggiore, calamità naturali, eventi bellici, interventi dell'Autorità;

b) a carico di Aruba PEC non è posto alcun obbligo/dovere di elaborare i documenti informatici versati in conservazione al fine di estrarre i relativi metadati che, pertanto, dovranno essere forniti e associati ai rispettivi documenti esclusivamente a cura e carico del Cliente.

**10.2.1.** Aruba Pec, quale Responsabile del servizio di conservazione, potrà operare anche attraverso uno o più persone fisiche dalla stessa incaricate all'esecuzione delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici nell'ambito della fornitura del Servizio.

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

**10.3.** Il corrispettivo relativo alla presente nomina è quello regolato e stabilito dal Contratto.

**10.4.** La presente nomina di Responsabile del servizio di conservazione avrà la stessa durata del Contratto.

## 11. Delega Fattura

**11.1** Ai fini dell'erogazione dei Servizi di cui alla presente sezione, avvalendosi delle facoltà previste dal Contratto, con l'accettazione delle Condizioni ed in relazione al Servizio Fatturazione Elettronica, il Cliente, delega Aruba Pec all'emissione di Fattura ed all'apposizione della firma digitale sulla medesima, secondo quanto previsto dal Contratto. A tal proposito il Cliente prende atto e dichiara che rimangono a suo carico, in via esclusiva, tutte le responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa in relazione al contenuto di Fattura emessa e trasmessa alla Pubblica Amministrazione ed al privato interessato attraverso il Sistema di interscambio e per l'effetto, si impegna, ora per allora, a manlevare e tenere indenne Aruba Pec da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa comunque alla stessa derivare dal compimento delle attività delegate.

**11.2** Con specifico riguardo all'Utenza Commercialista, si evidenzia che questa tipologia di utenza, una volta ricevuta specifica delega da parte della singola utenza base, sarà abilitata ad operare in nome e per conto di questa così come

meglio descritto al link <https://guide.pec.it/fatturazione-elettronica.aspx>.

## 12. Nomina dei Fornitori a Responsabili esterni per il trattamento dei dati

Per effetto della stipula del presente Contratto, i Fornitori vengono nominati dal Cliente quali Responsabili esterni per il Trattamento dei dati personali comunicati dal Titolare, così come descritto all'art. 22 della sezione generale, ai fini della fornitura del Servizio.

## SEZIONE VI - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO ArubaID

### 1. Definizioni

Ove nominati nella presente Sezione V, e negli altri documenti da essa richiamati, i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**Attributi:** informazioni o qualità del Cliente, utilizzate per rappresentare la sua identità, il suo stato, la sua forma giuridica o altre caratteristiche peculiari;

**Attributi identificativi:** nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso, ovvero ragione o denominazione sociale, sede legale, nonché il codice fiscale o la partita IVA e gli estremi del documento d'identità utilizzato ai fini dell'identificazione del Richiedente;

**Attributi secondari:** il numero di telefonia fissa o mobile, l'indirizzo di posta elettronica, il domicilio fisico e digitale, nonché eventuali altri Attributi del Richiedente, anche funzionali alle comunicazioni tra il Gestore dell'Identità Digitale e il Richiedente;

**Autenticazione informatica:** verifica effettuata dal Gestore, su richiesta di un Fornitore di servizi, della validità delle Credenziali di accesso presentate dal Titolare allo stesso Gestore, al fine di convalidarne l'Identificazione informatica;

**Carta dei Servizi ArubaID:** il documento che contiene le informazioni su principi, standard e forme di tutela per il Cliente che acquista il Servizio ArubaID pubblicato al link <https://www.pec.it/DocumentazioneSPID.aspx>;

**Codice Identificativo:** il particolare attributo assegnato dal Gestore che consente di individuare univocamente un'Identità Digitale nell'ambito dello SPID;

**Credenziali:** il particolare attributo, descritto nel Manuale, di cui il Cliente si avvale, unitamente al Codice Identificativo, per accedere in modo sicuro, tramite autenticazione informatica, ai servizi qualificati erogati in rete da un Fornitore di Servizi

**DPCM:** il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/10/2014, che definisce le caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese.

**Fornitore di Servizi:** il fornitore dei servizi della società dell'informazione definiti dall'art. 2, c. 1, lett. a), del decreto legislativo 9.04.2003, n. 70, o dei servizi di un'amministrazione o di un ente pubblico erogati agli utenti attraverso sistemi

informativi accessibili in rete, ai sensi dell'art. 1, lett. i) del DPCM;

**Identificazione informatica:** validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo e univoco ad un soggetto, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie che garantiscano la sicurezza dell'accesso;

**Identità Digitale:** la rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra un soggetto e i suoi Attributi Identificativi, verificata attraverso l'insieme dei dati raccolti e registrati in forma digitale secondo le modalità di cui al D.P.C.M 24.10.2014 e dei suoi regolamenti attuativi.

**Manuale:** il Manuale operativo del Servizio ArubaID, pubblicato al link <https://www.pec.it/DocumentazioneSPID.aspx> depositato da Aruba PEC presso l'AgID che ha lo scopo di descrivere la politica del Servizio ArubaID, le sue caratteristiche, i livelli di servizio, le eventuali limitazioni d'uso del medesimo, le regole e le procedure operative adottate dal Gestore per la messa a disposizione e la gestione degli Attributi utilizzati dal Titolare al fine di identificazione informatica attraverso SPID;

**Modulo di richiesta di adesione:** il modulo che contiene tutte le informazioni necessarie per l'identificazione del soggetto richiedente il Servizio ArubaID e di cui il medesimo si assume la responsabilità ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000;

**Rinnovo automatico:** l'opzione che consente il rinnovo automatico del Servizio ArubaID alla sua scadenza per un periodo uguale a quello iniziale. Salva diversa volontà manifestata dal Cliente con le modalità indicate in fase d'ordine, tale opzione verrà attivata automaticamente nel caso in cui il Cliente stesso scelga di pagare il Servizio ArubaID mediante Carta di credito ovvero mediante PayPal, secondo quanto previsto all'art. 6 della Sez. I delle Condizioni;

**Servizio ArubaID:** il servizio di identità digitale fornito da Aruba PEC al Cliente costituito da un insieme di prestazioni, funzionalità ed informazioni ad esso messe a disposizione ai fini dell'accesso allo SPID in qualità di titolare di un'Identità digitale, per gli usi previsti dalla normativa vigente.

**SPID:** acronimo di "Sistema Pubblico dell'Identità Digitale", sistema istituito ai sensi dell'articolo 64 del D.Lgs. 5.03.2005, n. 82 e ss.mm.ii., al quale aderiscono le Pubbliche amministrazioni e le imprese secondo le modalità previste dal D.P.C.M 24.10.2014;

**Titolare:** il Cliente, cui è attribuita una Identità Digitale, a seguito della richiesta del Servizio ArubaID.

## 2. Requisiti

**2.1.** Il Servizio ArubaID, erogato al Cliente da parte dei Fornitori in conformità a quanto previsto dal DPCM e dalla normativa vigente in materia, consente al Cliente di accedere on-line, tramite un'Identità digitale, ai servizi offerti da un Fornitore di Servizi nonché a servizi accessori od opzionali tempo per tempo offerti dai Fornitori. L'erogazione del Servizio ArubaID avviene previa verifica dell'identità del Cliente e previa raccolta, verifica e certificazione degli Attributi da parte

di Aruba PEC, che garantisce l'assegnazione e la consegna al Cliente delle Credenziali e del Codice Identificativo in modalità sicura secondo quanto dettagliatamente indicato nel Contratto e nel Manuale

**2.2.** Con particolare riguardo alla modalità di identificazione mediante l'utilizzo di sessione audio/video di cui al Manuale, il Cliente prende atto ed accetta che la valutazione dell'ammissibilità e dell'adeguatezza di detta sessione (così come dei documenti in tale sede presentati dal Cliente stesso) sia effettuata ad insindacabile giudizio del Gestore e/o del personale dallo stesso incaricato.

**2.3.** Laddove la verifica dell'identità del Richiedente avvenga nei modi previsti dall'art. 7, comma 2, lett. b) e d) del citato DPCM 24 ottobre 2014, i dati personali che saranno inseriti nel modulo di richiesta di adesione al Servizio ArubaID saranno quelli contenuti nella banca dati corrispondente a ciascuno strumento utilizzato. Pertanto il Cliente, con la richiesta del Servizio ArubaID e l'accettazione del Contratto, autorizza espressamente i Fornitori all'utilizzo di detti dati quali Attributi Identificativi ed eventualmente quali Attributi secondari, confermandone la validità e correttezza.

## 3. Attivazione del Servizio ed erogazione, durata, rinnovo e cessazione

**3.1.** Fermo quanto previsto all'art. 6 della Sez. I delle Condizioni, l'attivazione del Servizio ArubaID avviene secondo un processo conforme a quanto previsto dalla normativa vigente in materia, con le modalità di seguito riportate, dettagliatamente descritte nel Manuale, cui si fa rinvio. Il Servizio ArubaID ha la durata indicata nel Modulo d'ordine e si rinnova con la frequenza e le modalità ivi indicate. Le modalità di rinnovo delle Credenziali sono indicate nel Manuale, cui si fa espresso rinvio.

**3.2** Resta inteso tra le Parti che la cessazione, per qualsiasi causa, del Contratto comporta l'automatica cessazione del Servizio ArubaID.

## 4. Caratteristiche del Servizio

I Fornitori garantiscono i livelli di sicurezza delle Identità Digitali secondo le modalità e le specifiche indicate nel Manuale.

## 5. Sospensione e revoca

**5.1** Il Gestore procede tempestivamente e gratuitamente alla sospensione o alla revoca dell'Identità digitale così come meglio disciplinato nel DPCM e nel Manuale e secondo le procedure in esso descritte, in particolare nel caso in cui sia venuto a conoscenza che:

- a) la stessa risulti non attiva per un periodo superiore a 24 (ventiquattro) mesi
  - b) sia intervenuto il decesso del Cliente;
  - c) sia estinta la persona giuridica cui essa è riferita;
  - d) vi sia un uso illecito dell'Identità digitale;
- ovvero:
- e) sia stata richiesta dal Cliente;
  - f) a seguito della scadenza contrattuale.

**5.2** La revoca o la sospensione dell'Identità digitale determinano rispettivamente la disattivazione o la sospensione del Servizio ArubaID. Nel caso in cui la sospensione avvenga a seguito di richiesta del Cliente per le motivazioni di cui al precedente comma 5.1 lett. d), Aruba PEC sospenderà tempestivamente l'Identità digitale per un periodo massimo di 30 (trenta) giorni, informandone il Cliente. Decorso detto termine, l'identità sarà revocata qualora sia pervenuta entro il termine medesimo copia della denuncia presentata all'Autorità giudiziaria per gli stessi fatti su cui è basata la richiesta di sospensione; in mancanza, la stessa sarà ripristinata.

## **6. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori**

I Fornitori potranno delegare, in tutto o in parte, a terzi soggetti, anche esterni alla propria organizzazione, singole funzioni o fasi del Servizio ArubaID nel rispetto di quanto disposto dalla vigente normativa in materia, mantenendo nei confronti del Cliente l'integrale responsabilità dell'esecuzione e della fornitura del Servizio stesso, rispondendo in proprio di tutte le attività del delegato come se fossero state poste in essere dai medesimi. I Fornitori garantisce che tali soggetti, quando delegati, sono vincolati ad adottare tutte le misure di sicurezza dai medesimi indicate ed al rispetto di tutte le prescrizioni imposte dalla normativa vigente.

## **7. Obblighi e diritti del Cliente**

**7.1** Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, di essere obbligatoriamente tenuto a mantenere aggiornati, in maniera proattiva e/o a seguito di segnalazione da parte dei Fornitori, i contenuti degli Attributi identificativi di seguito elencati:

a) Per le persone fisiche:

1. estremi del documento di riconoscimento e relativa scadenza;

2. gli attributi secondari così come definiti all'articolo 1, comma d) del DPCM;

b) Per le persone giuridiche:

1. indirizzo della sede legale

2. codice fiscale o P.IVA

3. rappresentante legale della Società

4. attributi secondari così come definiti all'articolo 1, comma d) del DPCM

**7.2** Il Cliente ha l'obbligo di informare i Fornitori non appena gli Attributi ad esso associati subiscano delle variazioni.

**7.3** Nell'utilizzo del Servizio ArubaID rimane onere del Cliente accertarsi dell'autenticità del Fornitore di servizi o del Gestore dell'Identità digitale qualora venga richiesto di utilizzare l'Identità digitale; al riguardo, il Cliente prende atto ed accetta che i Fornitori sono e restano estranei al rapporto tra il Cliente ed il Fornitore di servizi, essendo detto rapporto disciplinato esclusivamente dalle relative condizioni contrattuali adottate in assoluta autonomia dal Fornitore di servizi medesimo.

**7.3.1** Fermo quanto sopra, il Cliente sarà tenuto ad adottare tutte le precauzioni e misure atte a preservare la sicurezza delle Credenziali di cui alla specifica "Informativa sulle misure

e sugli accorgimenti a tutela dell'Identità digitale" resa da Aruba PEC in fase di registrazione.

**7.5.2** Fermo quanto sopra, il Cliente si impegna a sporgere immediatamente denuncia alle Autorità competenti in caso di smarrimento o sottrazione delle Credenziali e fornire tempestivamente ai Fornitori, comunque entro 30 giorni, copia di detta denuncia, secondo quanto previsto al precedente art. 5.2.

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

**7.7** Il Cliente ha diritto di richiedere ai Fornitori di segnalare al medesimo ogni avvenuto utilizzo delle Credenziali; Aruba PEC invierà gli estremi ad uno degli Attributi secondari indicati a tale scopo dal Titolare stesso.

**7.8** Il Cliente prende atto ed accetta, altresì, che i Fornitori conservino la documentazione inerente al processo di adesione per un periodo pari a venti anni decorrenti dalla revoca dell'identità digitale, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia; resta altresì inteso che la sessione audio/video è interamente registrata e conservata per venti anni decorrenti dalla scadenza o dalla revoca dell'identità digitale con modalità crittografiche atte a garantirne l'accesso esclusivamente previa richiesta dell'Autorità Giudiziaria, dell'Agenzia nel corso delle attività di vigilanza, dell'utente in caso di disconoscimento della stessa.

**7.9** La violazione, sia diretta che indiretta, dei suddetti obblighi, legittima ed autorizza i Fornitori a risolvere, con effetto immediato, il Contratto. In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenni i Fornitori da ogni danno, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti comprese le spese legali, che i Fornitori dovessero subire o sopportare in conseguenza degli inadempimenti contestati, ancorché derivanti da richieste di risarcimento di terzi. In tale ipotesi i Fornitori avranno 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 ArubaID, riservandosi altresì il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 14 della Sezione I delle Condizioni.

## **8. Gestione dispute e reclami**

Fermo quanto previsto all'art. 19 della Sez. I delle Condizioni, al fine di prevenire il contenzioso con i Titolari, i Fornitori si impegnano ad applicare la procedura di conciliazione così come definita dall'AgID. Eventuali dispute e/o reclami in merito alla fornitura del Servizio Aruba ID possono essere comunicati nelle modalità e nei termini previsti nella Carta dei Servizi ArubaID.

## **9. Trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali del Cliente e da Egli comunicati ad Aruba PEC ai fini dell'erogazione del Servizio ArubaID avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003 ed al Regolamento EU 2016/679, all'informativa privacy rilasciata dalla medesima Aruba PEC in fase di registrazione ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede

dal Cliente; in relazione a tali dati, Aruba PEC si configura quale Titolare autonomo del trattamento.

#### **10. Rinvio al Manuale**

Per quanto non espressamente indicato nella presente Sezione delle Condizioni si rinvia a quanto stabilito nel Manuale.