

Condizioni particolari di fornitura Servizi DocFly Conservazione sostitutiva e Fatturazione Elettronica - Partner Aruba PEC

Indice degli articoli

Disposizioni di carattere generale	1
1. Definizioni.....	1
2. Attivazione ed erogazione del Servizio, durata, rinnovo e cessazione	2
3. Caratteristiche dei Servizi.....	3
4. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba Pec	3
5. Diritti e obblighi del Partner	4
6. Sospensione del Servizio e/o dell'abilitazione alla rivendita	5

Disposizioni di carattere generale

Le presenti Condizioni particolari di fornitura disciplinano l'erogazione al Partner dei servizi DocFly - Conservazione Digitale a Norma con o senza l'Opzione Fatturazione Elettronica ai fini della loro rivendita ai Titolari.

1. Definizioni

Ferme le altre definizioni riportate nel Manuale e nelle Condizioni generali di contratto Partner Aruba PEC, i termini sotto riportati hanno il seguente significato:

Fattura/e: il documento informatico, privo di codice non eseguibile e/o di macroistruzioni, da trasmettere allo Sdi in formato Xml, contenente (i) i dati della/e fattura/e elettronica/che emessa/e dal Titolare, 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, e disponibile al link https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/manuale_di_conservazione_aruba_pec_ver_1.5_2018_10_11.pdf, 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;

Modulistica Titolare – Servizio DocFly: Le Condizioni di Erogazione Servizi DocFly Titolare complete dei relativi allegati come ivi menzionati, parte integrante del Contratto dal momento e per effetto della loro accettazione;

Modulo NSO: Servizio Opzionale al Servizio di Fatturazione Elettronica grazie al quale il Cliente può utilizzare il sistema per la gestione degli ordini elettronici provenienti dalle Pubbliche Amministrazioni;

Nodo di Smistamento degli Ordini (in breve "NSO"): è il sistema informatico che gestisce la trasmissione in via telematica dei documenti informatici attestanti l'ordinazione e l'esecuzione degli acquisti di beni e servizi tra gli enti del Servizio sanitario nazionale, ivi inclusi i soggetti che effettuano acquisti per conto dei predetti enti, e i loro fornitori di beni e servizi, le cui modalità di funzionamento sono stabilite dal Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 7 dicembre 2018 e dai documenti in esso richiamati e loro ss.mm.ii.;

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

Pannello: l'area per l'utilizzo del Servizio, alla quale il Partner accede dalla pagina <http://www.docfly.it> utilizzando le proprie Credenziali di accesso attraverso una applicazione sicura raggiungibile via web;

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

SLA: i livelli di servizio indicati nella Scheda prodotto ovvero nell'Allegato tecnico, se presente, alla voce "SLA complessivo sul Servizio", e le relative penalità stabilite a carico di Aruba Pec nelle Condizioni in caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio stabiliti;

Scheda di conservazione: Elenco dei documenti informatici sottoposti a conservazione con il Contratto;

Servizio/i: il Servizio di conservazione digitale a norma dei documenti informatici fornito da Aruba Pec al Partner e/o il Servizio di Fatturazione Elettronica, ivi inclusi i relativi Servizi Opzionali, ai fini della rivendita a terzi, il tutto come meglio descritto nella Scheda prodotto e/o nell'Allegato tecnico, se presente, e/o nel Manuale;

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

2.1 Fermo quanto previsto dall'art. 5 delle Condizioni Generali, con l'accettazione delle presenti condizioni particolari, il Partner, potrà attivare il Servizio ai Titolari, secondo quanto specificato nella Scheda prodotto attraverso il Pannello di Gestione oppure trasmettendo la Modulistica ad Aruba PEC quando da questa richiesto, fermo quanto stabilito al successivo art. 5.

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

- a) il Servizio decorre dalla data di sua attivazione ed ha durata pari a quella indicata in Offerta fatti salvi gli eventuali giorni di proroga riconosciuti da Aruba Pec ai sensi del successivo art. 3.4;
- b) qualora sia indicata in offerta la modalità di rinnovo tacito, il Contratto si rinnova automaticamente alla scadenza (tenuto conto degli eventuali giorni di proroga di cui al successivo art. 3.4) alle condizioni indicate in Offerta e così di seguito alle scadenze successive. In caso contrario, decorsa la data di scadenza, il Contratto cessa immediatamente di avere efficacia;
- c) in qualsiasi caso di cessazione del Servizio, fermo l'obbligo per il Partner di pagare ad Aruba Pec tutti gli importi contrattualmente dovuti, al Titolare sarà i) inibito il versamento di nuovi documenti nel Sistema di conservazione;
- d) 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 2.3.

2.3 In tutti i casi di cessazione del Contratto Aruba Pec consentirà al Titolare di recuperare i propri documenti, entro e non oltre 90 (novanta) giorni dalla data in cui detta cessazione è divenuta efficace.

2.4 I documenti informatici dovranno essere prelevati dal Titolare – quindi non incombe su Aruba Pec alcun obbligo di provvedere alla materiale restituzione dei documenti informatici conservati – secondo le modalità stabilite nel Manuale e dal Contratto.

2.5 Preso atto di quanto stabilito al precedente par. 2.2 il Partner si impegna, ora per allora a manlevare e/o tenere indenne Aruba Pec da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo e/o richiesta di risarcimento avanzata dal Titolare o da terzi per i danni dai medesimi patiti in ragione degli atti e/o comportamenti posti in essere da Aruba Pec in esecuzione di quanto stabilito al precedente par. 2.2.

2.6 Con riguardo al Servizio di Fatturazione Elettronica, il Partner riconosce e prende atto che detta opzione:

- a) consente al Titolare di emettere e trasmettere, la sua Fattura alla Pubblica Amministrazione ed ai privati interessati attraverso il Sdi;
- b) non è acquistabile né rinnovabile disgiuntamente dal Servizio di Conservazione.

2.7 Fermo quanto previsto dal precedente art. 2.6, con specifico riguardo al Modulo NSO, il Cliente riconosce e prende atto che il medesimo:

- a) consente di trasmettere documenti attestanti l'ordinazione o l'esecuzione degli acquisti di beni e servizi tra la Pubblica Amministrazione e i privati interessati attraverso il NSO;
- b) non è acquistabile né rinnovabile disgiuntamente dal servizio di Fatturazione Elettronica.

3. Caratteristiche dei Servizi

3.1 Le caratteristiche dei Servizi sono quelle indicate nella Scheda prodotto. Il monitoraggio da parte di Aruba Pec viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al Servizio assistenza operativo 24/7/365.

3.2 Lo SLA entra in vigore per ciascun Partner a decorrere dall'attivazione del Servizio e termina con la sua cessazione. Aruba Pec si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore dalla data della loro pubblicazione sul Pannello di Gestione e così le successive modifiche o sostituzioni. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Partner di recedere dal Contratto con le modalità ivi previste entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o della sostituzione dello SLA. In caso di recesso da parte del Partner si applica la disciplina prevista all'art.14 delle Condizioni Generali.

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

3.3 Ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo comma 3.4 saranno presi in considerazione soltanto i disservizi confermati dal sistema di monitoraggio di Aruba Pec.

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

3.4.1 Per farsi riconoscere il/gli indennizzo/i il Partner deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Aruba Pec aprendo un ticket sul sito <http://assistenza.arubapec.it/> entro 10 (dieci) giorni dalla fine dell'evento che ha causato la violazione dello SLA.

3.5 Fermo quanto sopra resta inteso in ogni caso che al Partner non spetta l'indennizzo previsto al precedente comma 3.4.1 verificandosi una delle seguenti circostanze:

- a) cause di forza maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Aruba Pec di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Aruba Pec (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);
- b) interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Aruba Pec per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del Servizio e/o dei dati e/o informazioni in essi contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Partner a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- c) indisponibilità o blocchi del Servizio imputabili al Partner ovvero ad anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti al Partner da terze parti;
- d) anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Partner ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte del medesimo;
- e) cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del Servizio imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Aruba Pec e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).
- f) sospensione o interruzione del Servizio per inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Partner.

3

4. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba Pec

4.1 Fermi restando gli obblighi e le limitazioni di responsabilità indicati nelle Condizioni Generali, per tutta la durata del Contratto, Aruba Pec si impegna a:

- a) rendere disponibile al Partner un Sistema di conservazione funzionante ed a norma di legge raggiungibile via web tramite il Pannello che operi secondo modelli organizzativi che garantiscano la sua distinzione logica e fisica dal sistema di gestione documentale del Titolare;
- b) a rendere disponibili le necessarie funzioni del Servizio, ivi compresi i relativi Servizi Opzionali, se parte del Servizio, solo all'esito positivo della procedura di autenticazione del Partner tramite il Pannello.

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

- a) il ripristino delle funzionalità in caso di malfunzionamenti del software di sistema e/o d'ambiente, 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.

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

- a) dalla presenza di virus, errori o, più in generale, dalla presenza di qualsiasi Agente di alterazione nei documenti informatici, dati e/o file consegnati dal Titolare e/o dal Partner ad Aruba Pec per l'esecuzione del Servizio;
- b) dal mancato rispetto da parte del Titolare e/o del Partner degli obblighi e termini di formazione, trasmissione, di spedizione, di consegna, di versamento, di controllo e di verifica dei documenti informatici e/o dei dati, inerenti lo svolgimento delle proprie attività stabilite nel Contratto compreso il Manuale;
- 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 o il Titolare, o il Partner non si siano attenuto/i alla formazione/produzione/emissione dei documenti informatici nei formati previsti dal Contratto e/o dal Manuale; il Partner prende altresì atto ed accetta, ora per allora, che Aruba PEC non garantisce in alcun modo la validità e/o l'autenticità e/o l'integrità a norma di legge dei documenti versati in conservazione dal Partner e/o dal Titolare non aventi formato e/o caratteristiche conformi a quanto indicato nel Manuale e per l'effetto, con l'invio della richiesta di versamento in conservazione di tali documenti, solleva ora per allora Aruba PEC da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo e rinuncia a far valere nei confronti della stessa Aruba PEC qualsiasi diritto e/o pretesa.
- d) dai dati, fatti e/o informazioni contenute nei documenti informatici, che saranno determinati solo ed esclusivamente dal soggetto passivo d'imposta ovvero dal Titolare con esonero da ogni responsabilità verso i terzi compresa l'Amministrazione finanziaria;
- e) dall'utilizzo da parte del Titolare e/o del Partner, per la sottoscrizione dei documenti informatici versati in conservazione, di certificati di sottoscrizione non validi, scaduti o non rinnovati entro il termine previsto per la Chiusura dei pacchetti di archiviazione.

4.4 Fermo quanto sopra resta inteso che gli obblighi e le responsabilità di Aruba Pec verso il Partner sono quelli definiti dal Contratto, pertanto in caso di violazione o inadempimento imputabile ad Aruba Pec, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo SLA come meglio indicati al precedente art. 3, restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Partner per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Quando non trova applicazione lo SLA il Partner prende atto ed accetta, ora per allora, che Aruba Pec non sarà tenuta a versargli alcun indennizzo o risarcimento e non risponderà di alcun danno, diretto o indiretto, di qualsiasi natura e specie. In ogni caso, anche in tale ipotesi, la somma massima che Aruba Pec potrà essere chiamata a versare al Partner non dovrà essere superiore a quella versata dal Partner negli ultimi 12 mesi per il Servizio.

4.5 Fermo quanto sopra il Partner si impegna, ora per allora a manlevare e/o tenere indenne Aruba Pec da ogni e qualsiasi responsabilità per gli atti e/o i comportamenti da essa posti in essere per l'esecuzione di quanto previsto dal presente articolo e/o da richieste di risarcimento avanzate dal Titolare o da terzi per i danni dai medesimi patiti in ragione dei suddetti atti e/o comportamenti.

5. Diritti e obblighi del Partner

5.1 Fermi restando i diritti e gli obblighi indicati nelle Condizioni, il Partner prende atto ed accetta che:

- a) Aruba Pec non controlla né sorveglia come il Titolare e/o il Partner utilizzano il Servizio ovvero i documenti informatici versati in conservazione e/o trasmessi tramite SDI o NSO; in ogni caso Aruba Pec è e resta estranea alle attività che il Titolare e/o il Partner effettuano in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le Credenziali di accesso al Servizio;
- b) Il contratto di rivendita del Servizio sarà concluso dal Partner con il Titolare in modo autonomo. Ai fini dell'erogazione del Servizio tuttavia il Partner prende atto ed accetta che:
 - I. a seguito della conclusione del relativo contratto tra Aruba Pec ed il Titolare, Aruba Pec invii al Titolare una comunicazione nella quale il medesimo confermi l'accettazione della Modulistica Titolare;
 - II. qualora indicato in Offerta, debba curare la conclusione del relativo contratto tra Aruba Pec ed il Titolare facendo sottoscrivere al secondo tutti i documenti costituenti la Modulistica Titolare – Servizio DocFly. Tali documenti debitamente sottoscritti dal Titolare saranno trasmessi ad Aruba Pec a cura del Partner;
- c) La mancata accettazione della Modulistica Titolare da parte del Titolare di cui alla precedente lettera b.I) ovvero la mancata consegna dei documenti di cui alla lettera b.II) ad Aruba Pec debitamente sottoscritti come sopra indicato, legittima la stessa

Aruba Pec a rifiutare l'erogazione del Servizio e, se per qualsiasi motivo tale erogazione fosse stata iniziata, ad interromperla. Per tali ipotesi il Partner solleva ora per allora Aruba Pec da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo e comunque si impegna a manlevarla e/o tenerla indenne da qualsiasi richiesta danni da chiunque avanzata per la mancata attivazione del Servizio e/o per la sua interruzione.

5.1.1 Il Partner prende atto ed accetta che Aruba Pec rimane estranea alle connessioni create dal Partner e/o dal Titolare per la gestione in delega del Servizio, senza che possa essere avanzata nei confronti di Aruba Pec alcuna pretesa, richiesta di danno, diretto o indiretto riconducibile o conseguenza delle attività effettuate in relazione alle deleghe ricevute e/o effettuate dal Partner e/o dal Titolare tramite il Pannello.

5.2.1 Altresi il Partner prende atto ed accetta che le richieste di trasferimento della gestione dei Servizi da parte del Titolare siano effettuate mediante l'esclusivo utilizzo dell'apposita modulistica a tal fine resa disponibile da Aruba Pec sul Pannello di Gestione, debitamente compilata e sottoscritta dagli interessati.

5.2.2. Il Partner prende atto ed accetta, ora per allora, che a seguito del trasferimento della gestione dei Servizi del Titolare, la data di scadenza dei medesimi non subirà alcuna variazione, e di ciò il Partner sarà obbligato a informarne il Titolare medesimo.

6. Sospensione del Servizio e/o dell'abilitazione alla rivendita

6.1 Fermo restando quanto previsto dagli art. 13 e 14 delle Condizioni Generali, in caso di violazione da parte del Partner degli obblighi previsti negli Articoli 2 e 5 delle presenti condizioni, così come delle disposizioni previste in documenti cui esse facciano rinvio, Aruba Pec, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, e/o l'abilitazione alla sua rivendita da parte del Partner anche senza alcun preavviso.

6.2 Altresi, Aruba Pec, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio anche senza alcun preavviso qualora il Partner abbia esaurito lo spazio a sua disposizione previsto in Offerta e dal medesimo acquistato per il Servizio ivi inclusi i relativi Servizi Opzionali, le risorse hardware ad essa dedicate ovvero il numero di fatture da emettere e trasmettere previsti in Offerta.

6.3 Oltre ai casi elencati sopra, Aruba PEC avrà la facoltà di sospendere l'operatività del Partner ed il suo accesso al Pannello di Gestione, senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, nel caso in cui il Partner, per un periodo di tempo superiore ai 30 (trenta) giorni, non abbia eseguito ordini o attività in genere su questo particolare Servizio.