

ARXivar Invoice Italia

Allegato Tecnico e SLA

Sommario

Sommario.....	2
1. Revisioni.....	3
2. Introduzione	3
3. Descrizione del servizio ARXivar Invoice Italia	3
4. Definizioni	4
5. SLA Service Level Agreement.....	5
6. Manutenzione.....	6
7. Modalità di accesso	7
8. Attivazione e durata del servizio di assistenza	7
9. Finalità del servizio di assistenza clienti.....	7
10. Richieste al servizio clienti.....	7
11. Indennizzi.....	8
12. Esclusioni.....	8
13. Validità e durata del documento	9
14. Le nostre responsabilità.....	9

1. Revisioni

Revisione	Data	Principali modifiche apportate
1.0 – 3.0	Prima del 2018	Versioni precedenti alla fatturazione B2B obbligatoria.
4.0	29/11/2018	Aggiornamento per introduzione della fatturazione B2B obbligatoria.
5.0	06/03/2025	Variazione forma giuridica di ABLE TECH
6.0	06/05/2025	Aggiornamento della struttura del documento e della carta intestata; semplificazione e modifica dei tempi di trasmissione fattura e disponibilità dei dati.
6.1	30/07/2025	Variazione capitale sociale
6.2	31/12/2025	Revisione per rebranding dei servizi da IX-FE a ARXivar Invoice Italia; aggiornamento carta intestata.

2. Introduzione

Il presente Allegato Tecnico e SLA ha lo scopo di integrare il Contratto di Servizio ARXivar Invoice Italia definendo le informazioni tecniche e i livelli di Servizio garantiti dalla soluzione tecnologica ARXivar Invoice Italia.

Il Servizio ARXivar Invoice Italia, sviluppato da ABLE TECH ed erogato nella modalità SaaS (Software as a Service), permette di realizzare un Servizio integrato per l'intermediazione dei processi di Fatturazione domestica italiana.

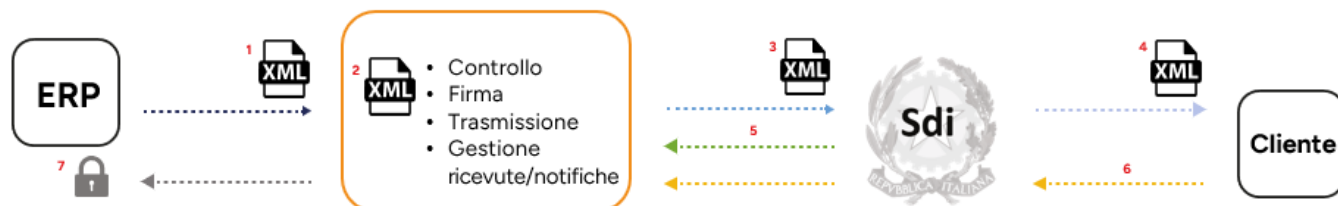
Il servizio ARXivar Invoice Italia è operativo 24/24 per tutti i giorni dell'anno salvo per quelli in cui sarà svolta attività di manutenzione programmata.

3. Descrizione del servizio ARXivar Invoice Italia

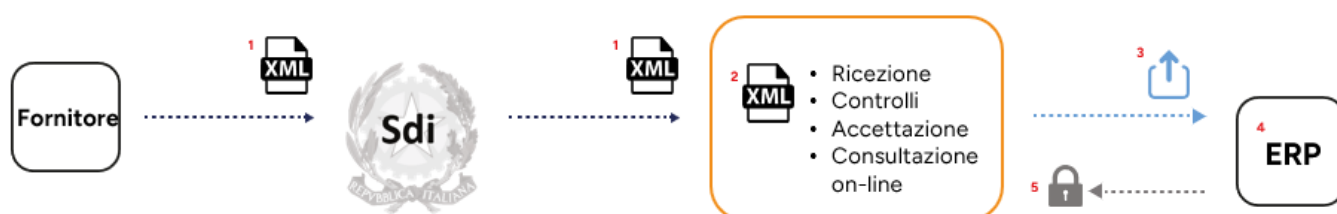
Il Servizio permette al Cliente e alle AOO da lui configurare di effettuare le operazioni di invio di fatture elettroniche da lui emesse e di ricevere le fatture inviate dai suoi fornitori nel formato e secondo le regole previste dalla normativa italiana in vigore (unitamente agli eventuali file e metadati previsti).

Per fare ciò vengono messe a disposizione le Web API del Servizio ARXivar Invoice Italia che sono liberamente integrabili con applicativi di terze parti.

Schematizzazione flusso di Ciclo attivo



Schematizzazione flusso di Ciclo passivo



4. Definizioni

Major release

Rilascio di una nuova versione del software con differenze dalla release precedente che riguardano sostanziali evoluzioni delle funzionalità del software.

Minor release

Rilascio di una nuova versione del software con differenze non sostanziali dalla release precedente e che riguardano principalmente la modifica o l'introduzione di funzionalità secondarie e correzioni di malfunzionamenti del software.

Manutenzione ordinaria

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

Manutenzione straordinaria

Per manutenzione straordinaria s'intende l'insieme degli interventi e delle operazioni atte a risolvere un guasto o un'interruzione di servizio e comunque interventi straordinari da effettuarsi con urgenza.

ad insindacabile giudizio di ABLE TECH per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'infrastruttura virtuale utilizzata dal Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. Anche in questo caso i lavori saranno effettuati ove possibile in orari di poco traffico e comunicati al Cliente.

Disaster Recovery

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

5. SLA Service Level Agreement

SERVIZIO	SLA
Dimensione massima file inviati	5 MB
Nr. massimo di fatture elettroniche inviate da processi automatizzati (da parte del cliente)	Massimo 20 invii Fatture Elettroniche attive al minuto per AOO. Si consiglia l'invio delle fatture in forma diluita nel corso dell'intera giornata.
Frequenza dei processi automatizzati di verifica aggiornamenti stato o nuove fatture passive (da parte del cliente)	Massimo un ciclo di verifica Fatture Elettroniche attive e passive ogni 30 minuti per AOO
Ritardo della disponibilità dati per processi di report	I risultati delle API potrebbero subire dei ritardi rispetto alla effettiva disponibilità del dato fino ad un massimo di 4 ore.
SLA complessivo sul servizio	99,9% tempo di disponibilità della interfaccia Web e 99,3% delle API calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.
Tempo di invio del file fattura (non comprensivi dei tempi per firma con certificato cliente o servizio di templetizzazione)	Entro 24 ore dalla presa in carico del file fattura da parte del servizio ARXivar Invoice Italia a fronte del buon esito del caricamento. Il tempo indicato non include il servizio di templetizzazione e di firma della fattura con certificato del cliente.
Tempi relativi al servizio di templetizzazione	La trasformazione di fatture che prevedono la templetizzazione avviene entro la giornata lavorativa successiva al caricamento secondo l'orario operativo dell'assistenza
Tentativi di firma file fattura con certificate cliente	Il servizio ARXivar Invoice Italia effettua tentativi di firma con il certificato del cliente per 96 ore dalla data di caricamento, superato questo termine la fattura viene rifiutata. Il servizio ARXivar Invoice

SERVIZIO	SLA
	Italia effettua i tentativi per il tempo indicato finché non rileva un certificato valido ed accessibile.
Utilizzo delle API	È fatto assoluto divieto di uso di tecnologie di parallelismo nell'interrogazione dei servizi senza preventivo accordo con ABLE TECH
Mantenimento temporale dei dati nel sistema	Salvo disdetta, ABLE TECH garantisce che per 45 (quarantacinque) giorni dalla data di presa in carico della fattura attiva o dalla data di ricezione della fattura passiva, i dati sono presenti nel sistema, dopo i quali potranno essere avviate le procedure di cancellazione.
Finestra di disponibilità dei dati tramite API	Dopo 90gg dalla data di presa in carico della fattura attiva o dalla data di ricezione della fattura passiva i dati non saranno più accessibili tramite le API
Tempi di ripristino	24 ore per il ripristino dei servizi di base ed in particolare della ricezione da parte dello SDI; 48 ore per il ripristino dei servizi di trasmissione verso lo SDI; 72 ore per il ripristino dei servizi dall'attivazione delle procedure di Disaster Recovery;

6. Manutenzione

ABLE TECH avrà il diritto di effettuare ogni tipo di manutenzione sui sistemi informatici e si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo affinché gli interventi di manutenzione programmata, ordinaria e straordinaria vengano effettuati, salvo caso di forza maggiore, in orari tali da minimizzare il disservizio all'utenza. ABLE TECH fornisce aggiornamenti del servizio con una frequenza minima tipica di un aggiornamento ogni 12 mesi o quando questo risulti necessario per mantenere il servizio conforme alle normative vigenti.

Le attività di manutenzione ordinaria che possono causare discontinuità nel servizio saranno comunicate ai Clienti con un preavviso di 7 (sette) giorni di calendario. Nei casi di Manutenzioni straordinarie, queste attività saranno comunicate entro un ragionevole preavviso in relazione al livello di urgenza e criticità. Il tempo di manutenzione ordinaria non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

Le release history (note di rilascio) verranno condivise tramite apposita KB (dove è possibile attivare la notifica di aggiornamento per ottenere puntuale comunicazione):

- Nei casi di Major release con almeno trenta (30) giorni solari di anticipo.
- Nei casi di Minor Release che hanno impatto sulle funzionalità visibili del servizio contestualmente al rilascio.

7. Modalità di accesso

Per ogni soggetto indicato dal Cliente tramite apposita procedura viene generata un'utenza di accesso al Servizio ARXivar Invoice Italia e in seguito all'esito positivo della procedura di identificazione tutte le operazioni si considerano effettuate da tale utenza e quindi dal Cliente stesso.

Si ricorda l'obbligo di osservare, anche con riferimento alla Normativa Privacy in vigore, la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione delle credenziali di accesso e si raccomanda di prediligere l'autenticazione tramite SPID e CIE disabilitando quindi le altre modalità di accesso; mentre per l'accesso alle API si consiglia la generazione e l'utilizzo dei Token API.

Per poter usufruire del servizio è quindi necessario possedere le credenziali associate alla propria utenza così come possedere gli strumenti tecnici necessari (dispositivi, software, accesso ad Internet, connettività al servizio, ...), in particolare l'utilizzo di Browser sicuri e aggiornati e un collegamento internet efficiente, dato che le performances (tempi di risposta) del servizio dipendono anche dalla tipologia di connettività scelta.

8. Attivazione e durata del servizio di assistenza

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

Orari del servizio di assistenza: dal lunedì al venerdì (ad esclusione delle giornate festive di nazionalità italiana), dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00; eventuali interventi nelle fasce orarie 8-9 e 13-14 andranno preventivamente concordati con il servizio di assistenza; gli orari indicati sono in riferimento al Central European Time (CET).

9. Finalità del servizio di assistenza clienti

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

10. Richieste al servizio clienti

Le richieste dei Clienti devono essere inviate tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza disponibile 24 ore al giorno 7 giorni la settimana, il service desk si occuperà della loro evasione durante le ore lavorative, da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 ora locale. Il Cliente ha

la facoltà di attribuire al ticket una priorità di urgenza; i tempi di accettazione e classificazione del ticket sono entro le 8 ore lavorative.

PRIORITÀ	TEMPI DI PRESA IN CARICO	DESCRIZIONE
Bassa	Max 48 ore lavorative	Richieste di spiegazioni funzionali della interfaccia
Normale	Max 24 ore lavorative	Richiesta di delucidazione su una situazione anomala riscontrata
Alta	Max 16 ore lavorative	Errori che non impediscono l'invio e ricezione della fattura elettronica
Critica	Max 8 ore lavorative	Errore che impedisce l'invio o la ricezione della fattura elettronica

Sarà facoltà di ABLE TECH modificare la priorità laddove riscontrasse una errata attribuzione da parte del Cliente. Il personale addetto alla assistenza clienti è proporzionato al numero dei clienti attivi al fine di garantire i tempi di presa in carico indicati in tabella. Ciò nonostante, i tempi di presa in carico sono da considerarsi indicativi e dipenderanno dal numero di richieste pervenute in momenti di picco. Il tempo di presa in carico dei ticket non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nel SLA.

Come già indicato al punto 3, i ticket che non rientrano nelle finalità del servizio assistenza clienti, ma si riferiscono ad aspetti commerciali, contrattuali, fattibilità di richieste tecniche, richieste su aspetti fiscali o giuridici, saranno inoltrati alle strutture di competenza se previste e automaticamente chiusi.

11. Indennizzi

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

Per richiedere l'applicazione dell'indennizzo il Cliente deve effettuare richiesta tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Fermo quanto sopra resta inteso in ogni caso che al Cliente non spetta l'indennizzo verificandosi una delle esclusioni di cui al capitolo dedicato.

12. Esclusioni

Sono esclusi dall'applicazione dell'indennizzo previsto dal presente documento tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la connettività alla rete internet del Cliente, i casi di inadempimento o violazione del Contratto di Servizio ARXivar Invoice Italia imputabile al Cliente, i casi di manutenzione programmata comunicata preventivamente al Cliente o i tempi di ripristino del Disaster Recovery e comunque tutti i casi di

problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di ABLE TECH, dovute a caso fortuito o forza maggiore. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono da considerare casi di forza maggiore eventi non prevedibili e dipendenti da fatti naturali o di terzi quali alluvioni, catastrofi naturali, incendi, fulmini, sospensione dei lavori imposti dalla pubblica autorità, sommosse, blackout.

13. Validità e durata del documento

Il presente documento entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. ABLE TECH si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento, impegnandosi a darne opportuna comunicazione secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio ARXivar Invoice Italia.

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

14. Le nostre responsabilità

Non garantiamo che i Servizi saranno privi di difetto o senza interruzione. I livelli di prestazione del Servizio cui ci obblighiamo sono dettagliati nel presente documento.