

ARXivar eArchiving

Allegato Tecnico e SLA

Sommario

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

1. Revisioni

Revisione	Data	Principali modifiche apportate
1.0 – 5.0	Prima del 2020	Versioni precedenti
6.0	14/04/2020	Esplacitati tempi data di caricamento utili e tempi creazioni PDD
7.0	06/03/2025	Variazione forma giuridica di ABLE TECH
8.0	06/05/2025	Aggiornamento della struttura del documento e della carta intestata; semplificazione e modifica del comportamento in caso di errori di validazione dei versamenti.
8.1	30/07/2025	Variazione capitale sociale
8.2	31/12/2025	Revisione per rebranding dei servizi da IX-CE a ARXivar eArchiving; aggiornamento carta intestata.

2. Introduzione

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

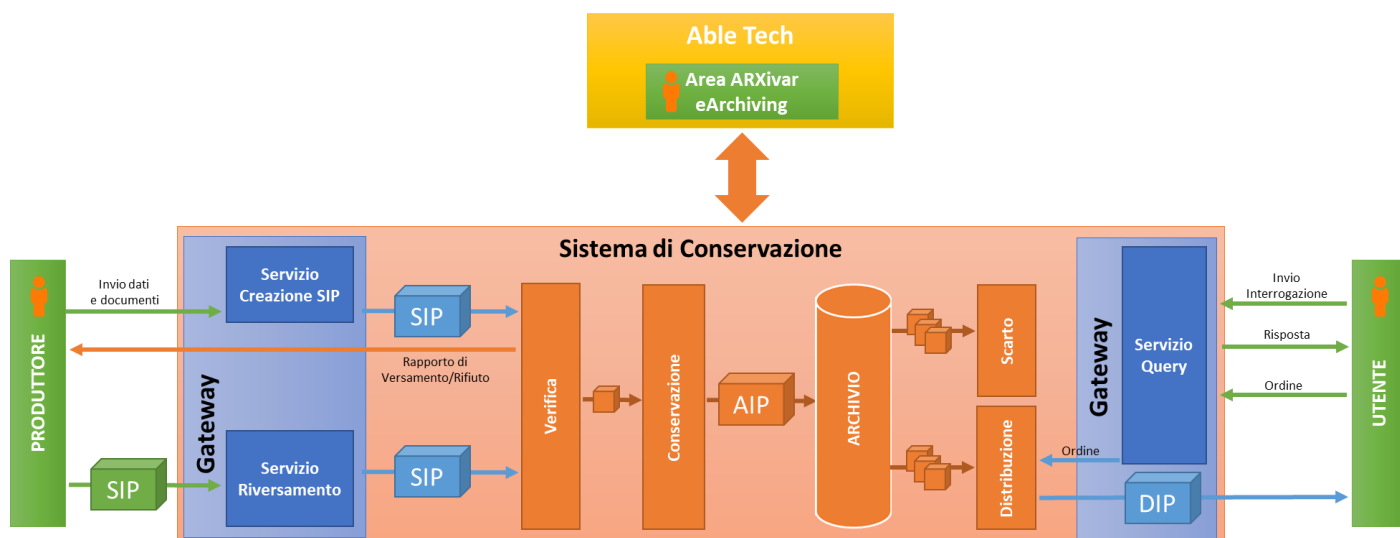
Il Servizio ARXivar eArchiving, sviluppato da ABLE TECH ed erogato nella modalità SaaS (Software as a Service), si occupa della Conservazione digitale a norma dei documenti, come i documenti con valenza fiscale e legale.

Il servizio ARXivar eArchiving 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 eArchiving

Il Servizio permette al Cliente e alle AOO da lui configurate di effettuare le operazioni di caricamento dei documenti in un versamento, e la successiva gestione del ciclo di verifica e chiusura versamenti per la creazione di archivi di conservazione a norma. Il servizio gestisce la creazione di pacchetti di distribuzione per rispondere alle richieste di estrazione di documenti archiviati.

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



4. Definizioni

Pacchetto di versamento (PdV)

Il pacchetto di versamento è il pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione contenente i documenti ed i metadati a loro associati che si intende conservare a norma attraverso il servizio ARXivar eArchiving. I file per la conservazione digitale a norma devono essere obbligatoriamente firmati digitalmente (quindi devono essere caricati già firmati oppure si deve usufruire del servizio di firma remota con il proprio certificato associato).

Rapporto di versamento (RdV)

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

Pacchetto di Archiviazione (PdA)

Il Pacchetto di Archiviazione è un pacchetto informativo auto-consistente, composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento, conforme alle specifiche fornite dal modello di riferimento OAIS secondo le indicazioni normative in materia di conservazione; si compone degli oggetti digitali sottoposti a conservazione, dalle informazioni sulla rappresentazione e dalle informazioni sulla conservazione (metadati). In base alle tipologie di documenti contenuti nei pacchetti di versamenti verranno creati uno o più pacchetti di archiviazione. Ogni pacchetto di archiviazione contiene l'IPdA (indice del pacchetto di archiviazione) la cui struttura fa riferimento allo standard SInCRO. L'IPdA è

l'evidenza informatica associata ad ogni PdA (Pacchetto di Archiviazione) ed è corredato da un riferimento temporale e dalla firma digitale.

Pacchetto di distribuzione (PdD)

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

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

Livelli di servizio legati alle attività del servizio ARXivar eArchiving e di ABLE TECH

SERVIZIO	SLA
Disponibilità del servizio	99,9% tempo di disponibilità della interfaccia Web e 99,3% dei Web Services calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.
Tempi di ripristino Disaster Recovery	5 giorni lavorativi per il ripristino dei servizi di base Web e Web Service e il ripristino dei servizi di gestione dei Versamenti e PdA e creazione PdD;
Tempi di emissione di un PdD per gli enti accertatori (per documenti già conservati)	Entro 2 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
Tempi di emissione di un PdD per gli enti accertatori (per documenti ancora da conservare)	Entro 10 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
Tempi di emissione di un PdD per fini diversi da enti accertatori - ad esclusione disdette (per documenti già conservati)	Entro 7 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
Tempi di emissione di un PdD per fini diversi da enti accertatori - ad esclusione disdette (per documenti ancora da conservare)	Entro 14 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
Tempi di emissione di un PdD per disdetta	Entro 30 giorni lavorativi dalla chiusura del servizio
Tempi di validazione di un versamento in attesa di riscontro da parte del cliente	Nei casi di versamento in errore per problemi relativi alla mancata validazione della firma di almeno un documento (perché non firmato o con firma non valida, e senza disponibilità di un certificato cliente per l'applicazione automatica della firma) il servizio ARXivar eArchiving trascorsi 30gg (sempre considerando le scadenze normative dello stesso) forza la conservazione in automatico ignorando i problemi riscontrati.
Presa in carico ticket	Vedi paragrafo dedicato

Vincoli di servizio legati all'operatività del Cliente

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

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

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 nel documento di 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 con almeno tre (3) giorni solari di anticipo.

7. Modalità di accesso

Per ogni soggetto indicato dal Cliente tramite apposita procedura viene generata un'utenza di accesso al Servizio ARXivar eArchiving 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 eArchiving 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 eArchiving.

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 eArchiving 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 eArchiving.

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 nelle 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 eArchiving 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 eArchiving.

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