

Condizioni particolari di fornitura Servizi DocFly Conservazione sostitutiva e Fatturazione Elettronica Aruba Business

Disposizioni di carattere generale

Le presenti Condizioni particolari di fornitura disciplinano l'erogazione al Cliente o al Partner dei servizi DocFly Conservazione sostitutiva e Fatturazione Elettronica da parte di Aruba Business S.r.l. ai fini della loro rivendita ai Clienti Partner.

Indice degli articoli

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

1. Definizioni

Ferme le altre definizioni riportate nel Manuale e nelle Condizioni, i termini sotto riportati hanno il seguente significato:

Condizioni: le condizioni generali di contratto Partner Aruba Business.

Condizioni particolari: le presenti condizioni particolari di fornitura del Servizio le quali, una volta accettate dal Partner formeranno parte integrante e sostanziale del Contratto;

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 Cliente Partner, ovvero da Aruba Business 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, è disponibile al link http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/manuale_di_conservazione_aruba_ver_1.2.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 Cliente Partner – Servizio DocFly: Le Condizioni di Erogazione Servizi DocFly Cliente Partner complete dei relativi allegati come ivi menzionati, parte integrante del Contratto dal momento e per effetto della loro accettazione;

Opzione Fatturazione Elettronica: l'opzione aggiuntiva al Servizio come descritta nell'Offerta e nella Scheda prodotto fornita da Aruba Business al Cliente o al Partner ai fini della sua rivendita a terzi che consente di emettere e trasmettere a norma la/e Fattura/e;

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

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 Business al Partner o al Cliente con o senza l'Opzione Fatturazione Elettronica, 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;

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 Business nelle Condizioni in caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio stabiliti;

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 con l'accettazione delle presenti condizioni particolari, il Partner, potrà attivare il Servizio ai Clienti Partner, secondo quanto specificato nella Scheda prodotto attraverso il Pannello di Gestione oppure trasmettendo

la Modulistica ad Aruba Business quando da questa richiesto, fermo quanto stabilito al successivo art. 5.

2.2 Il Partner, consapevole degli obblighi previsti esclusivamente a carico del Cliente Partner 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 Business 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 o del Cliente di pagare ad Aruba Business tutti gli importi contrattualmente dovuti, al Cliente Partner 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 Business consentirà al Cliente Partner di recuperare i propri documenti, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data in cui detta cessazione è divenuta efficace.

2.4 I documenti informatici dovranno essere prelevati dal Cliente Partner – quindi non incombe su Aruba Business alcun obbligo di provvedere alla materiale restituzione dei documenti informatici conservati – secondo le modalità stabilite nel Manuale e dal Contratto. Decorso il termine di cui al precedente comma 2.3, Aruba Business si riserva la facoltà di cancellare i documenti informatici e gli annessi metadati versati in conservazione (e tutte le relative copie di salvataggio).

2.5 Fermo quanto previsto ai precedenti commi 2.1 e 2.2, i documenti informatici originariamente versati dal Cliente Partner 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 Partner.

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

2.7 Con riguardo all'Opzione Fatturazione Elettronica, il Partner o il Cliente riconosce e prende atto che detta opzione:

a) consente al Cliente Partner 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.

3. Caratteristiche dei Servizi

3.1 Le caratteristiche dei Servizi sono quelle indicate nella Scheda prodotto. Il monitoraggio da parte di Aruba Business 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 o Cliente a decorrere dall'attivazione del Servizio e termina con la sua cessazione. Aruba Business 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 e al Cliente 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 o del Cliente si applica la disciplina prevista all'art. 14 delle Condizioni.

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 Business 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 Business.

3.4 Per ogni ora completa di violazione dello SLA Aruba Business riconosce al Partner e al Cliente, 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 o il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Aruba Business aprendo un ticket sul sito <https://admin.arubabusiness.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 o al Cliente 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 Business di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Aruba Business (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 Business 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 comunicata al Partner o al Cliente a mezzo pubblicazione nel Pannello di Gestione <https://admin.arubabusiness.it> 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 o al Cliente ovvero ad anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti al Partner o 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 Partner o del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte dei medesimi;
- e) cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del Servizio imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Aruba Business 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 o al Cliente.

4. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba Business

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

- a) rendere disponibile al Partner o al Cliente 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 Cliente Partner;
- b) a rendere disponibili le necessarie funzioni dell'Opzione Fatturazione Elettronica, se parte del Servizio, solo all'esito positivo della procedura di autenticazione del Partner o del Cliente tramite il Pannello.

4.2. Relativamente al programma software utilizzato per l'erogazione del Servizio, Aruba Business 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 Business potrà essere ritenuta responsabile nei confronti del Partner o del Cliente, ovvero verso altri soggetti, direttamente o indirettamente, connessi o collegati al Partner o 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 file consegnati dal Cliente Partner e/o dal Partner e/o dal Cliente ad Aruba Business per l'esecuzione del Servizio;
- b) dal mancato rispetto da parte del Cliente Partner e/o del Partner e/o 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 o il Cliente Partner, o il Partner o il Cliente non si siano attenuto/i alla formazione/produzione/emissione dei documenti informatici nei formati previsti dal Contratto e/o dal Manuale; il Partner ed il Cliente prendono altresì atto ed accettano, ora per allora, che Aruba Business 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 Cliente e/o dal Cliente Partner 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 Business da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo e rinuncia a far valere nei confronti della stessa Aruba Business 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 Cliente Partner con esonero da ogni responsabilità verso i terzi compresa l'Amministrazione finanziaria;

e) dall'utilizzo da parte del Cliente Partner e/o del Partner e/o dal 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.

4.4 Fermo quanto sopra resta inteso che gli obblighi e le responsabilità di Aruba Business verso il Partner o il Cliente sono quelli definiti dal Contratto, pertanto in caso di violazione o inadempimento imputabile ad Aruba Business, 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 o al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Quando non trova applicazione lo SLA il Partner o il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che Aruba Business 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 Business potrà essere chiamata a versare al Partner o al Cliente non dovrà essere superiore a quella versata dal Partner o dal Cliente negli ultimi 12 mesi per il Servizio.

4.5 Fermo quanto sopra il Partner ed il Cliente si impegnano, ora per allora a manlevare e/o tenere indenne Aruba Business da ogni e qualsiasi responsabilità per gli atti e/o i comportamenti da essi posti in essere per l'esecuzione di quanto previsto dal

presente articolo e/o da richieste di risarcimento avanzate dal Cliente Partner o da terzi per i danni dai medesimi patiti in ragione dei suddetti atti e/o comportamenti.

5. Diritti e obblighi del Partner o del Cliente

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

a) Aruba Business non controlla né sorveglia come il Cliente Partner e/o il Partner e/o il Cliente utilizzano il Servizio ovvero i documenti informatici versati in conservazione; in ogni caso Aruba Business è e resta estranea alle attività che il Cliente Partner e/o il Partner e/o il Cliente effettuano in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le Credenziali di accesso al Servizio; e

b) Il contratto di rivendita del Servizio sarà concluso dal Partner con il Cliente Partner 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 relativo al Servizio con il Cliente Partner per il tramite del Partner, Aruba invii al Cliente Partner una comunicazione nella quale il medesimo confermi l'accettazione della Modulistica Cliente Partner;

(ii) qualora indicato in Offerta, debba curare la conclusione del relativo contratto tra Aruba Business ed il Cliente Partner facendo sottoscrivere al secondo tutti i documenti costituenti la Modulistica Cliente Partner – Servizio DocFly. Tali documenti debitamente sottoscritti dal Cliente Partner saranno trasmessi ad Aruba Business a cura del Partner.

c) La mancata accettazione della Modulistica Cliente Partner da parte del Cliente Partner di cui alla precedente lettera b.i) ovvero la mancata consegna dei documenti di cui alla lettera b.ii) ad Aruba Business debitamente sottoscritti come sopra indicato, legittima la stessa Aruba Business a rifiutare l'erogazione del Servizio e, se per qualsiasi motivo tale erogazione fosse stata iniziata, ad interromperla. Per tali ipotesi il Partner o il Cliente solleva ora per allora Aruba Business 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.

5.2.1 Altresì il Partner o il Cliente prende atto ed accetta che le richieste di trasferimento della gestione dei Servizi da parte del Cliente Partner siano effettuate mediante l'esclusivo utilizzo dell'apposita modulistica a tal fine resa disponibile da Aruba Business sul Pannello

di Gestione, debitamente compilata e sottoscritta dagli interessati.

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

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

6.1 Fermo restando quanto previsto dagli art. 13 e 14 delle Condizioni, la violazione da parte del Partner o del Cliente degli obblighi previsti negli Articoli 2 e 5 delle Condizioni così come le disposizioni previste in documenti cui esse facciano rinvio Aruba Business, 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 o del Cliente anche senza alcun preavviso.

6.2 Altresì, Aruba Business, 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 o il Cliente abbia esaurito lo spazio a sua disposizione previsto in Offerta e dal medesimo acquistato per il Servizio e per l'Opzione Fatturazione Elettronica le risorse hardware ad essa dedicate ovvero il numero di fatture da emettere e trasmettere previsti in Offerta.

7. Ultrattività

La presente clausola, le altre clausole delle presenti Condizioni qui di seguito indicate nonché quelle ulteriori riportate nelle Condizioni, 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
2. Attivazione ed erogazione del Servizio, durata, rinnovo e cessazione
3. Caratteristiche dei servizi
4. Obblighi e limitazioni di responsabilità di Aruba Business
5. Diritti e obblighi del Partner e del Cliente
6. Sospensione del servizio e/o dell'abilitazione alla rivendita.