

# ARXivar PEC

Allegato Tecnico e SLA

## Sommario

Sommario.....	2
Revisioni .....	3
1. Descrizione del Servizio ARXivar PEC.....	3
2. Definizioni.....	3
3. Funzionamento del Servizio ARXivar PEC.....	5
4. SLA Service Level Agreement dell’ambiente di conservazione .....	5
5. Manutenzione .....	6
6. Credenziali di accesso .....	7
7. Attivazione e durata del servizio di assistenza.....	7
8. Finalità del servizio di assistenza clienti.....	7
9. Richieste al servizio clienti.....	7
10. Indennizzi.....	8
11. Esclusioni.....	9
12. Validità e durata dell’Allegato Tecnico e SLA.....	9
13. Le nostre responsabilità .....	9

## Revisioni

Revisione	Data	Principali modifiche apportate
1.0	Prima del 2022	Versioni precedenti
2.0	01/12/2022	Revisione per cambio tecnologico
2.1	06/03/2025	Variazione forma giuridica di ABLE TECH; aggiornamento carta intestata.
2.2	30/07/2025	Variazione capitale sociale.
2.3	31/12/2025	Revisione per rebranding dei servizi da IX-PEC a ARXivar PEC; aggiornamento carta intestata.

## 1. Descrizione del Servizio ARXivar PEC

Il Servizio ARXivar PEC è un servizio accessibile al Cliente attraverso tecnologia Web-based ed erogato in modalità SaaS (Software as a Service).

ARXivar PEC è un servizio Web che si occupa della lettura delle Mail PEC inviate e ricevute dalle caselle PEC del Cliente, della loro organizzazione ed esposizione nonché della loro conservazione digitale a norma. Il presente documento costituisce allegato al Contratto di Servizio ARXivar PEC.

## 2. Definizioni

### SaaS (Software as a Service)

Modalità di messa a disposizione del Software, ospitato su infrastruttura cloud, il cui utilizzo è previsto tramite Web.

### Ambiente di archiviazione

Software nel quale le PEC del Cliente vengono memorizzate ed organizzate, ai fini della consultazione, in attesa della loro conservazione digitale a norma.

### Ambiente di conservazione

L'ambiente di conservazione è un servizio Web che si occupa della conservazione digitale a norma dei messaggi PEC. Nella soluzione ARXivar PEC l'ambiente di conservazione è costituito dal servizio ABLE TECH.

### Pacchetto di versamento (PdV)

Il Pacchetto di Versamento è il pacchetto informativo inviato dal produttore, attraverso l'ambiente di archiviazione, al sistema di conservazione contenente i Messaggi PEC del Cliente, ossia i messaggi di

posta elettronica certificata, le relative ricevute del server PEC e i relativi metadati per la ricercabilità del dato.

### **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 e dal DPCM 3 dicembre 2013 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 Versamento 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 di ABLE TECH prevede la possibilità di creare dei pacchetti di distribuzione di una porzione totale o parziale dei documenti conservati.

### **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**

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.

### 3. Funzionamento del Servizio ARXivar PEC

Il Servizio monitora lo stato di ricezione delle nuove PEC direttamente nella casella del gestore PEC puntando alle cartelle da sincronizzare (in Arrivo e in Uscita) opportunamente predisposte dall'Utente, come indicato nel manuale operativo a disposizione nel portale Web del Servizio ARXivar PEC.

Almeno una volta al giorno, tramite una connessione IMAP, il Servizio prende in carico tutti i messaggi presenti nelle cartelle da sincronizzare e li copia in ARXivar PEC.

Le PEC archiviate saranno spostate da una cartella ad un'altra. ARXivar PEC non eliminerà automaticamente alcun messaggio dalla casella PEC. ARXivar PEC permetterà quindi la visione di tali mail direttamente da interfaccia grafica Web. ARXivar PEC scarica dal Mail server anche le mail inviate e le loro ricevute di invio generate dai Mail server. Le mail inviate saranno quindi visibili dall'interfaccia Web di ARXivar PEC ed organizzate con le relative ricevute di invio.

Viene garantita la massima affidabilità e sicurezza per il Servizio ARXivar PEC, tutta l'infrastruttura è in alta affidabilità e resiliente ai guasti.

Il Servizio sarà prestato da ABLE TECH solo a seguito di accettazione, effettuata anche con procedure automatizzate, dei dati e dei documenti inviati dal Cliente.

### 4. SLA Service Level Agreement dell'ambiente di conservazione

*Livelli di servizio legati alle attività dell'ambiente di conservazione di ABLE TECH*

SERVIZIO	SLA
<b>Disponibilità del servizio</b>	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.
<b>Tempi di ripristino Disaster Recovery</b>	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;
<b>Tempi di emissione di un PdD per gli enti accertatori (per documenti già conservati)</b>	Entro 2 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
<b>Tempi di emissione di un PdD per gli enti accertatori (per documenti ancora da conservare)</b>	Entro 10 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta

SERVIZIO	SLA
<b>Tempi di emissione di un PdD per fini diversi da enti accertatori - ad esclusione disdette (per documenti già conservati)</b>	Entro 7 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
<b>Tempi di emissione di un PdD per fini diversi da enti accertatori - ad esclusione disdette (per documenti ancora da conservare)</b>	Entro 14 giorni lavorativi dal momento di presa in carico della richiesta
<b>Tempi di emissione di un PdD per disdetta</b>	Entro 30 giorni lavorativi dalla chiusura del servizio
<b>Presa in carico ticket</b>	Vedi paragrafo dedicato
<b>Preavviso manutenzione ordinaria</b>	7 giorni di calendario

#### *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:

OPERATIVITA'	SLA
<b>Dimensione massima PEC conservabili</b>	300 Mb
<b>Periodo entro il quale scaricare i PdD richiesti</b>	30 giorni di calendario, superata tale data i PdD verranno rimossi

## 5. 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 ordinaria e straordinaria vengano effettuati, salvo caso di forza maggiore, in orari tali da minimizzare il disservizio all'utenza. Le attività di Manutenzione ordinaria saranno comunicate ai Clienti con un preavviso di 7 (sette) giorni di calendario mentre quelle straordinarie 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.

## 6. Credenziali di accesso

Per ogni soggetto indicato dal Cliente tramite apposita procedura viene generata una Username e password di accesso al Servizio ARXivar PEC.

In seguito all'esito positivo della procedura di identificazione tutte le operazioni si considerano effettuate dal Cliente, il quale è obbligato ad osservare, anche con riferimento alla Normativa Privacy in vigore, la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione di tale identificativo e della relativa password di accesso.

I requisiti per accedere al Servizio sono:

- essere in possesso delle credenziali di accesso al Servizio rilasciate da ABLE TECH a fronte della sottoscrizione del Contratto ARXivar PEC;
- possedere gli strumenti tecnici necessari (hardware, software e collegamenti telematici) per il collegamento
- all'URL dove risiede il Portale Web ARXivar PEC;
- l'utilizzo di Browser che supportano il linguaggio html5;
- connessione effettuata tramite collegamento ad Internet di qualsiasi tipo; le performances (tempi di risposta) del Servizio dipendono fortemente dalla tipologia di connettività scelta.

## 7. Attivazione e durata del servizio di assistenza

Entro 5 giorni lavorativi dall'attivazione del Contratto ARXivar PEC 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 PEC.

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

## 8. Finalità del servizio di assistenza clienti

Il servizio di assistenza clienti è finalizzato ad assistere il Cliente nell'utilizzo del Servizio ARXivar PEC 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 PEC.

## 9. 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 servizio assistenza clienti 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. I tempi di accettazione e classificazione del ticket sono entro le 8 ore lavorative. Il Cliente ha la facoltà di attribuire al ticket una priorità di urgenza secondo le definizioni nella tabella sottostante.

<b>PRIORITÀ</b>	<b>TEMPI DI PRESA IN CARICO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>Bassa</b>	Max 48 ore lavorative	Richieste di spiegazioni funzionali o comunque richieste considerate dal Cliente a bassa priorità
<b>Normale</b>	Max 24 ore lavorative	Richieste non definite prioritarie (non cadono nelle definizioni di priorità Alta e Critica)
<b>Alta</b>	Max 8 ore lavorative	Errori che impediscono il regolare utilizzo applicativo
<b>Critica</b>	Max 4 ore lavorative	Errori che impediscono il rispetto degli obblighi temporali della normativa vigente; richieste per soddisfare attività di enti accertatori

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, 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 automaticamente chiusi con l'indicazione dell'ufficio competente ABLE TECH, ove previsto, cui rivolgersi.

## 10. Indennizzi

Per ogni ora completa di violazione dello SLA riferito alla disponibilità del Servizio, 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 farsi riconoscere l'/gli indennizzo/i, il Cliente deve rivolgere richiesta tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza IX 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 paragrafo successivo.

## 11. Esclusioni

Sono esclusi dall'applicazione dell'indennizzo previsto dal presente Allegato Tecnico e SLA 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 PEC imputabile al Cliente, i casi di manutenzione ordinaria 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.

## 12. Validità e durata dell'Allegato Tecnico e SLA

Il presente Allegato Tecnico e SLA 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 PEC.

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 dell'Allegato Tecnico e SLA.

## 13. 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.