ALLEGATO B
Allegato Tecnico e SLA IX-PEPPOL
Rev. 02.1 del 30/07/2025

Il presente documento costituisce allegato alle condizioni contrattuali per l'uso del Servizio IX-PEPPOL. Il Servizio IX-PEPPOL è reso in modalità SaaS (Software as a Service) e consente al Cliente di accedere ai servizi di trasmissione e ricezione di documenti elettronici tramite rete PEPPOL.

1. Attivazione e durata del servizio di assistenza

Entro 5 giorni lavorativi dall'attivazione del Contratto IX-PEPPOL 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 IX-PEPPOL.
Orari del servizio di assistenza: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.
Il servizio IX-PEPPOL è operativo 24/24 per tutti i giorni dell'anno, salvo per quelli in cui sarà svolta attività di manutenzione programmata.

2. Credenziali di accesso e strumenti di identificazione

Per ogni soggetto indicato dal Cliente tramite apposita procedura viene generata una Username e Password di accesso al Servizio IX-PEPPOL. Tali credenziali saranno usate anche per l'autenticazione dei Web Services.
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 IX-PEPPOL;
- possedere gli strumenti tecnici necessari (hardware, software e collegamenti telematici) per il collegamento all'URL dove risiede il Portale web https://ix.arxivar.it;
- 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.

L'accesso avviene tramite collegamento sicuro all'URL https://ix.arxivar.it

L'accesso ai Web Services avviene tramite collegamento sicuro all'URL https://ixapi.arxivar.it/Peppol secondo le modalità tecniche del documento che dettaglia l'utilizzo di tali Web Services.

3. Finalità del servizio di assistenza clienti

Il servizio di assistenza clienti è finalizzato ad assistere il Cliente nell'utilizzo del servizio IX-PEPPOL mediante l'interfaccia Web o Web Services 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 l'utilizzo del servizio IX-PEPPOL.

4. SLA Service Level Agreement

Il livello di qualità del servizio offerto da ABLE TECH è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

- ABLE TECH garantisce, per quanto concerne le componenti on-line, una disponibilità del servizio non inferiore al 95% dell'orario di servizio calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso;
- sono esclusi dal Service Level Agreement tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature elettroniche del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la rete internet e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di ABLE TECH.
- ABLE TECH mantiene attraverso il Servizio IX-PEPPOL per 1 (uno) mese i file dei documenti che hanno completato il loro ciclo. Decorsi tali termini ABLE TECH sarà ritenuta libera di cancellare i file dal sistema in modo definitivo.

SERVZIO	SLA
Utilizzo dei Web Services	È fatto assoluto divieto di uso di tecnologie di parallelismo nell'utilizzo dei servizi WebApi per singola AOO, senza preventivo accordo con ABLE TECH.
Dimensione massima documenti inviati	5 MB
Nr. massimo di documenti inviati da processi automatizzati	Max 1 documento per AOO ogni 2 secondi. Si consiglia l'invio dei documenti in forma diluita nel corso dell'intera giornata.
Nr. massimo di documenti ricevuti da processi automatizzati	Per ogni singola AOO eseguire 1 controllo al massimo ogni 5 minuti. In caso di presenza di documenti le successive richieste possono essere fatte ogni 2 secondi fino allo svuotamento della coda di documenti.
Nr. massimo richieste per notifiche e/o aggiornamento stato per documenti inviati/ricevuti	Per ogni singola AOO eseguire 1 controllo al massimo ogni 5 minuti. In caso di presenza di notifiche e/o aggiornamenti le successive richieste possono essere fatte ogni 2 secondi fino allo svuotamento della coda di aggiornamento.
Nr. massimo richieste per recupero documenti tramite chiamata di Backup	Per ogni singola AOO eseguire 1 chiamata al massimo ogni 10 secondi. L'utilizzo di questa chiamata è previsto per il recupero dei soli documenti mancanti per imprevisti di funzionamento. È previsto un numero limitato di chiamate per singolo documento (massimo 5). I

	documenti per cui viene richiesto il backup sono mantenuti per 7 gg indipendentemente dalla loro fruizione.
Univocità nome documenti inviati	I documenti inviati devono rispettare l'univocità del loro nome "documentFileName" per AOO. L'univocità è da mantenere per un arco temporale di almeno 2 mesi.
Univocità parametro di Backup	L'utilizzo del parametro identificativo "callId" per il backup è obbligatorio per le chiamate che lo prevedono, tale parametro deve essere univoco per AOO. L'univocità del parametro è da mantenere per un arco temporale di almeno 2 mesi.

5. Richieste al servizio clienti "Service request"

Le richieste dei Clienti devono essere inviate tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza IX 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. 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. Il tempo di risposta è il tempo che intercorre dal momento in cui Able Tech prende coscienza di un incidente fino al ripristino delle funzionalità del sistema. Able Tech S.r.l. informerà il Cliente nel caso in cui la sua richiesta comporti una spesa aggiuntiva oppure, nel caso in cui sia necessario apportare modifiche ad uno dei servizi. Able Tech S.r.l. non procederà con la richiesta prima di aver ricevuto l'autorizzazione da parte del cliente per eventuali costi aggiuntivi o modifiche. Gli incidenti sono suddivisi nelle categorie (classi di priorità) elencate qui di seguito con i tempi di presa in carico:

PRIORITA'	PRESA IN CARICO	DESCRIZIONE
Critico	Entro 8 ore lavorative	Un incidente è critico se: Il servizio intero è bloccato <inoltre> Non esiste una soluzione tampone.
Alto	Entro 16 ore lavorative	Un incidente ha un'alta priorità se provoca: Un serio degrado delle prestazioni del servizio <oppure> La perdita di funzionalità chiave rispetto alle normali condizioni <oppure> La caduta frequente di un importante servizio o interfaccia <inoltre> Non è possibile ,aggirare Il problema.
Medio	Entro 24 ore lavorative	Un incidente ha una media priorità se provoca: Una funzionalità ridotta a causa di errori che impattano sul servizio <oppure> Un degrado limitato delle prestazioni del servizio o interruzioni occasionali alla sua disponibilità <inoltre> Non è possibile aggirare il problema.
Basso	Entro 48 ore lavorative	Un incidente ha una bassa priorità se provoca: Un effetto non significativo sulla funzionalità del servizio <oppure> Una richiesta tecnica o proposta di miglioramento del servizio <oppure> Ha un impatto solo su un singolo utente o su funzionalità specifiche e non critiche del servizio.

Able Tech S.r.l. 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 casi 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 3 (tre) giorni di calendario mentre quelle straordinarie saranno comunicate entro un ragionevole preavviso in relazione al livello di urgenza e criticità. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

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 Services 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 S.r.l. 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.

6. Conservazione a norma dei documenti

La conservazione a norma dei documenti transati da IX-PEPPOL è opzionale e necessita di specifico contratto IX-CE. Nel caso si desiderasse la conservazione dei documenti transati tramite IX-PEPPOL, è disponibile una modalità automatica per tutti i documenti inviati e ricevuti da IX-PEPPOL mediante web Service. Per i documenti inviati e ricevuti in forma manuale mediante l'interfaccia web del portale IX-PEPPOL, la conservazione non è automatica e dovrà essere effettuata manualmente dall'utente mediante l'interfaccia del servizio IX-CE.

7. Indennizzi

Per ogni ora completa di violazione dello SLA, Able Tech S.r.l. 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 il/i 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 7.0.

8. Esclusioni

Sono esclusi dall'applicazione dell'indennizzo previsto dal presente Allegato Tecnico IX-PEPPOL e SLA tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente, la connettività alla rete internet del Cliente, i casi di inadempimento o violazione del Contratto IX-PEPPOL 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 S.r.l., 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, black-out.

9. Validità e durata dell'Allegato Tecnico IX-PEPPOL e SLA

Il presente Allegato Tecnico IX-PEPPOL 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.
Le modifiche apportate all'Allegato Tecnico IX-PEPPOL e SLA, ovvero il nuovo Allegato Tecnico IX-PEPPOL 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.

10. Le nostre responsabilità

Non garantiamo che i Servizi saranno privi di difetto o senza interruzione. I livelli di prestazione del Servizio cui ci obbligiamo sono dettagliati nel presente Allegato Tecnico IX-PEPPOL e SLA.