

# Condizioni di Fornitura dei Servizi E-Security

## SEZIONE I - CONDIZIONI GENERALI

### Disposizioni di carattere generale

Le presenti Condizioni di fornitura, unitamente ai documenti indicati al successivo Art. 2, disciplinano, il rapporto contrattuale che si perfeziona tra Pratiche.it S.r.l., con sede Milano, Via Lazzaretto 19, P.I. 05531130960 Aruba Pec S.p.A., con sede in Arezzo, Via Sergio Ramelli n. 8, P.I. 01879020517 (anche "Fornitori") ed il Cliente per la fornitura dei servizi E-Security come di seguito descritti.

### Indice degli articoli

SEZIONE I - CONDIZIONI GENERALI .....	
Disposizioni di carattere generale.....	
Indice degli articoli .....	
1. Definizioni .....	
2. Struttura del Contratto .....	
3. Oggetto del Contratto.....	
4. Perfezionamento del Contratto .....	
5. Attivazione ed erogazione del Servizio .....	
6. Durata del Contratto e rinnovo.....	
7. Corrispettivi, modalità e termini di pagamento, garanzie .....	
8. Ritardato o mancato pagamento .....	
9. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori .....	
10. Obblighi e diritti del Cliente .....	
11. Assistenza e manutenzione .....	
12. Sospensione dei Servizi .....	
13. Recesso .....	
14. Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento – condizioni risolutive .....	
15. Modifiche al Contratto, alla Policy e/o ai Manuali .....	
16. Copyright e licenze .....	
17. Sicurezza delle informazioni .....	
18. Disposizioni finali.....	
19. Reclami.....	
20. Ultrattività .....	
21. Trattamento dei dati personali .....	
22. Legge applicabile e foro competente.....	
23. Rinvio ai Manuali .....	
SEZIONE II - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI FIRMA DIGITALE .....	
SEZIONE III - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI MARCATURA TEMPORALE.....	
SEZIONE IV - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA .....	
SEZIONE V - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DOCFLY – FATTURAZIONE PA.....	

### 1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**24/7/365:** acronimo utilizzato nel Contratto per indicare la continuità dei Servizi 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno.

**Aruba PEC S.p.A.:** società facente parte del Gruppo Aruba, iscritta negli elenchi pubblici dei Gestori di Posta Elettronica Certificata, dei Certificatori e dei Conservatori accreditati, predisposti, tenuti ed aggiornati dall'Agenzia per l'Italia Digitale (già DigitPA), che gestisce ed eroga il Servizio di Posta Elettronica Certificata, emette Certificati di Firma Digitale aventi valore legale a norma del combinato disposto del D.P.R. 10 novembre 1997, n. 513 e del D.P.C.M. 13 gennaio 2004 e successive modifiche ed integrazioni, e Marche Temporali e gestisce ed eroga i servizi di Conservazione dei documenti informatici.

**Pratiche.it S.r.l.:** società facente parte del Gruppo Aruba che, in forza di autonomo contratto, è Partner di Aruba Pec S.p.A. nella commercializzazione dei Servizi di E-Security ed è competente ad emettere fattura nei confronti del Cliente per i Servizi ordinati.

**Cliente:** la persona fisica o giuridica individuata nel Modulo d'ordine.

**Conferma di attivazione:** la comunicazione con la quale si conferma l'avvenuta attivazione del Servizio ordinato.

**Conferma d'Ordine:** la comunicazione con la quale si conferma la ricezione dell'ordine, sulla quale è riportata una sintetica indicazione delle principali caratteristiche dei Servizi scelti, gli eventuali documenti che il Cliente dovrà inviare ai Fornitori ai fini dell'attivazione dei Servizi ed allegate le presenti Condizioni di fornitura.

**Condizioni:** le presenti Condizioni di fornitura dei servizi E-Security.

**Contratto:** il complesso dei documenti indicati all'art. 2.

**Credenziali:** codici di accesso ai Servizi inviati dai Fornitori al Cliente a seguito del perfezionamento del Contratto.

**Fornitori:** Pratiche.it S.r.l. e Aruba Pec S.p.A. i quali, ai fini del Contratto, potranno agire anche disgiuntamente tra di loro.

**Informazioni confidenziali:** (i) le informazioni relative ai Fornitori e dai medesimi ritenute o classificate come riservate e/o confidenziali di cui il Cliente abbia avuto conoscenza per qualsivoglia ragione legata all'applicazione del contratto e/o (ii) le informazioni relative ai Fornitori che, per loro natura, contenuto o circostanza in cui vengono rivelate, normalmente verrebbero considerate tali. Al riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni confidenziali dei Fornitori sono tutte le prestazioni, le caratteristiche, le configurazioni e le informazioni tecniche dei Servizi, i preventivi, le relazioni di audit o di sicurezza, i piani di sviluppo del prodotto.

**Listino prezzi:** il documento pubblicato sul sito [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it), nella sezione dedicata a ciascun Servizio, nel quale sono riportate tutte le caratteristiche economiche del Servizio o in alternativa, se del caso, il documento contenente tali caratteristiche inviato dai Fornitori al Cliente in caso di separato, specifico e diverso accordo tra le Parti.

**Manuale:** il documento pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio, delle modalità operative e le istruzioni per l'uso dei servizi di Certificazione disponibile, per ciascun Servizio, al link <http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx>.

**Modulo d'ordine:** modulo elettronico disponibile sul sito [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it) che, interamente compilato on-line dal Cliente e dal medesimo inviato ai Fornitori, costituendo proposta contrattuale, formalizza la richiesta di attivazione del Servizio.

**Servizio o Servizi:** i servizi di E - Security, costituiti dal servizio di Firma Digitale con o senza CNS e/o Marca Temporale e/o Posta Elettronica Certificata e/o Fatturazione PA.

**Specifiche tecniche:** le informazioni pubblicate sui siti web [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it) e [www.pec.it](http://www.pec.it) nella sezione dedicata a ciascun Servizio, ovvero nei documenti indicati nella sezione stessa, contenenti le caratteristiche tecniche del medesimo.

**Pannello:** l'area per la gestione dei Servizi alla quale il Cliente accede con le proprie Credenziali dalla pagina <http://www.pec.it/>.

**Parti:** I Fornitori ed il Cliente.

**Policy di utilizzo dei servizi:** il documento redatto dai Fornitori e pubblicato alla pagina [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it) nel quale vengono indicate le norme comportamentali e i limiti di utilizzo dei Servizi, cui sono soggetti tutti i Clienti.

Le definizioni qui non specificatamente richiamate mantengono il significato indicato nelle Condizioni Particolari e nel Manuale di riferimento di ciascun Servizio.

## 2. Struttura del Contratto

**2.1** Il Contratto è costituito dai documenti appresso indicati:

- 1) Le Condizioni di fornitura: condizioni generali e condizioni particolari del Servizio fornito
- 2) Il Modulo d'ordine
- 3) Le Specifiche tecniche del Servizio fornito
- 4) La conferma di attivazione
- 5) La Policy di utilizzo dei servizi
- 6) i Manuali del Servizio fornito
- 7) Il Listino prezzi del Servizio fornito

**2.2** Altresì, quando acquistato dal Cliente il Servizio DocFly Fatturazione PA, costituisce parte integrante del Contratto dal momento e per effetto della sua sottoscrizione anche se posteriore al perfezionamento del Contratto stesso, il seguente documento:

- 8) Scheda di conservazione

**2.3** Resta inteso tra le Parti che in caso di conflitto tra una o più clausole delle Condizioni e quelle di un ulteriore diverso accordo esistente tra le Parti medesime troveranno applicazione, poiché ritenute prevalenti, quelle delle suddette Condizioni.

### **3. Oggetto del Contratto**

Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente dei Servizi con le caratteristiche tecniche ed economiche, nella tipologia e con le modalità riportate nel Modulo d'ordine e nelle Specifiche tecniche dei Servizi stessi.

Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che le presenti Condizioni disciplinano la fornitura di ciascuno dei Servizi dal medesimo acquistati, anche successivamente al perfezionamento del Contratto, dal momento e per effetto dell'invio del Modulo d'ordine relativo al nuovo Servizio acquistato.

### **4. Perfezionamento del Contratto**

**4.1** L'invio del Modulo d'ordine relativo al primo Servizio acquistato, unitamente all'avvenuto pagamento del corrispettivo, comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni e costituisce proposta contrattuale ai sensi dell'Art. 1326 cod. civ. nei confronti dei Fornitori, i quali sono liberi di accettare o rifiutare detta proposta. In caso di accettazione, il Contratto si perfeziona ed entra in vigore con l'attivazione del primo Servizio tra quelli indicati nel Modulo d'ordine salvo sia diversamente previsto nelle Condizioni particolari di ciascun servizio; seguirà invio della relativa e mail di Conferma di attivazione. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali.

**4.2** Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce ai Fornitori il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione dei Servizi, nel rispetto della normativa vigente.

**4.3** In difetto di accettazione della proposta inviata dal Cliente e, comunque, in qualsiasi caso di mancata attivazione del Servizio, i Fornitori saranno tenuti esclusivamente a restituire quanto pagato dal Cliente. Resta inteso che su tale somma non saranno dovuti interessi od oneri di alcun genere. Il Cliente prende atto ed accetta di aver diritto esclusivamente alla restituzione del prezzo pagato e di non poter avanzare nei confronti dei Fornitori alcuna richiesta di indennizzo, di risarcimento del danno o pretesa di alcun genere per la mancata accettazione della proposta e comunque per la mancata attivazione del Servizio. In caso di rifiuto della proposta, i Fornitori non saranno tenuti a fornire alcun giustificativo in merito.

**4.4** Il Cliente, inviando il Modulo d'ordine, prende atto ed accetta che conclude un contratto la cui sola versione valida ed efficace è quella in lingua italiana, mentre le altre versioni fornite dai Fornitori in una qualsiasi altra lingua straniera sono messe a sua disposizione esclusivamente a titolo di cortesia.

**4.5** Resta inteso che il mancato pagamento del corrispettivo entro tre mesi dalla data di ricevimento del Modulo d'ordine, comporta l'annullamento/cancellazione dell'ordine stesso senza alcun preavviso o comunicazione.

### **5. Attivazione ed erogazione del Servizio**

**5.1** I Servizi sono attivati nel rispetto dell'ordine cronologico delle richieste pervenute, purché assistite dalla conferma dell'avvenuto pagamento del corrispettivo dovuto, e dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse hardware e, comunque, nel più breve tempo possibile. Resta inteso che i termini eventualmente prospettati per l'attivazione del Servizio devono considerarsi meramente indicativi. Il Cliente è tenuto ad eseguire le eventuali prestazioni poste a suo carico dal Contratto ai fini dell'attivazione di ciascun Servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo, invio di copia di un documento d'identità); eventuali ritardi dovuti all'inerzia del Cliente non saranno imputabili ai Fornitori. In ogni caso, il Cliente sarà informato di eventuali ritardi nell'attivazione del Servizio.

**5.2** I Servizi vengono erogati fino alla data di loro scadenza, come individuata nella relative Condizioni Particolari. All'approssimarsi della predetta data, i Fornitori a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, si riservano di inviare al medesimo a mezzo e-mail avviso di prossima scadenza dei Servizi.

**5.3.** Resta espressamente inteso che i Fornitori non sono soggetti ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essi pertanto non controllano né sorvegliano i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente mediante il Servizio ovvero non controllano né sorvegliano le informazioni e/o i dati e/o i contenuti ad ogni modo trattati dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori con i Servizi stessi; i Fornitori sono e restano estranei alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo al Servizio, da remoto via internet. In ogni caso il Cliente una volta avuto accesso al Servizio è l'unico titolare, ai sensi del d.lgs. 196/03, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati in fase di ordine del Servizio o comunque mediante il Servizio medesimo, per tutta la durata del Contratto e per i 30 (trenta) giorni successivi alla sua scadenza.

### **6. Durata del Contratto e rinnovo**

**6.1** Il Contratto è a tempo indeterminato, con facoltà di recesso per ciascuna delle Parti da comunicarsi dalla parte interessata all'altra parte con le modalità previste al successivo art. 13. Se non diversamente previsto dalle Condizioni particolari di ciascun

Servizio esso termina e comunque cessa di avere efficacia, automaticamente ed immediatamente senza necessità di alcuna comunicazione alla scadenza dell'ultimo Servizio fornito.

**6.2** Prima della scadenza di ciascun Servizio, come individuata nelle relative Condizioni particolari, il Cliente potrà rinnovare il Servizio sulla base del Listino prezzi e delle altre condizioni contrattuali vigenti al momento del rinnovo.

**6.3** Preferibilmente, il rinnovo del Servizio dovrà essere perfezionato dal cliente almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza del Servizio, mediante inoltramento della relativa richiesta ed il pagamento, con le modalità ed i tempi di cui all'Art. 7, dell'importo previsto dal Listino prezzi in vigore al momento del rinnovo. Completata la procedura di rinnovo come sopra descritta, il Servizio si rinnoverà per il periodo di tempo contrattualmente pattuito con decorrenza dal giorno successivo a quello di scadenza del Servizio rinnovato.

**6.4** Alla data di scadenza fissata per i Servizi prescelti, e comunque al termine del rapporto contrattuale a qualsiasi causa dovuto, il Contratto cesserà la sua efficacia, i Servizi saranno disattivati e le Parti saranno libere dalle reciproche obbligazioni, se non diversamente previsto dalle Condizioni particolari di ciascun Servizio.

## **7. Corrispettivi, modalità e termini di pagamento, garanzie**

**7.1** Salvo specifico, separato e diverso accordo tra le Parti, il pagamento dei corrispettivi dovuti per i Servizi come indicati nel Listino prezzi dovrà essere effettuato dal Cliente contestualmente all'invio del Modulo d'ordine e comunque anticipatamente rispetto all'attivazione dei medesimi.

**7.2** Ogni pagamento effettuato dal Cliente riporterà un proprio numero identificativo e per esso i Fornitori, in persona di Pratiche.it S.r.l., emetteranno la relativa fattura entro il mese di competenza. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'Iva dovuta che, assieme a qualunque altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del Contratto, sarà a carico del Cliente. In ogni caso, il Cliente solleva ora per allora i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità derivante da transazioni o pagamenti effettuati.

**7.3** Il Cliente prende atto ed accetta che:

a) il pagamento del prezzo di ciascun Servizio potrà essere effettuato con una delle seguenti modalità: carta di credito o bonifico bancario o PayPal, alle coordinate indicate sul sito <https://www.pratiche.it>, oppure mediante richiesta di addebito di detto prezzo sull'eventuale credito che il Cliente ha attivo presso Pratiche.it S.r.l.

b) costituisce suo espresso ed esclusivo onere provvedere al pagamento del prezzo per il rinnovo dei Servizi in tempo utile al fine di poterne garantire la continuità e, comunque, prima che i medesimi siano disattivati per scadenza.

**7.4** Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che la fattura possa essergli trasmessa e/o messa a disposizione in formato elettronico.

**7.5** Il Cliente potrà utilizzare eventuali suoi residui crediti che per qualsiasi ragione non sono stati imputati ad alcun Servizio per acquistare o rinnovare qualsiasi altro dei servizi erogati da Pratiche.it S.r.l. . Tale facoltà potrà essere esercitata dal cliente entro e non oltre 12 (dodici) mesi dalla data del versamento di tali crediti. Trascorso inutilmente il periodo di tempo sopra indicato, senza che il Cliente abbia utilizzato il predetto credito, questo si intenderà definitivamente acquisito ed incamerato dai Fornitori ed il Cliente non potrà pretendere la restituzione o la sua utilizzazione.

**7.6** In caso di ordine di un Servizio in promozione gratuita, non troveranno applicazione le disposizioni delle presenti Condizioni relative al pagamento del corrispettivo. Il predetto Servizio potrà essere rinnovato con le modalità indicate al precedente art. 6.

## **8. Ritardato o mancato pagamento**

**8.1** Il Cliente non potrà sollevare contestazioni di alcun tipo se prima non avrà provveduto ad eseguire correttamente i pagamenti previsti dal Contratto ed a fornire la relativa documentazione ai Fornitori.

**8.2** Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il pagamento del prezzo non risulti valido o venga revocato o annullato dal Cliente, oppure non sia eseguito, confermato o accreditato a beneficio dei Fornitori, gli stessi si riservano la facoltà di sospendere e/o interrompere con effetto immediato l'attivazione e/o la fornitura del relativo Servizio se già attivato. Durante la sospensione del Servizio il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi, trasmessi e/o comunque trattati mediante il Servizio di cui si tratta.

## **9. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori**

**9.1** I Fornitori garantiscono al Cliente la fornitura e l'utilizzo di ciascun Servizio 24/7/365 in conformità a quanto previsto dalle Specifiche tecniche e nel Contratto. I Fornitori assumono obbligazioni di mezzi e non di risultato e non garantiscono che il Servizio ordinato dal Cliente si adatti perfettamente a scopi particolari o comunque alle esigenze del medesimo.

**9.2** Salvo quanto espressamente previsto nelle singole Condizioni particolari contenute nella sezione relativa al Servizio fornito, gli obblighi e le responsabilità dei Fornitori verso il Cliente sono esclusivamente quelli definiti dal Contratto pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile ai Fornitori, gli stessi non rispondono per un importo superiore al corrispettivo versato dal Cliente per il singolo Servizio, ordinato o rinnovato, interessato dall'evento dannoso. Resta espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

**9.3** I Fornitori non effettuano nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente mediante i Servizi. Il Cliente è pertanto tenuto ad effettuare, a propria cura e spese, il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati mediante il Servizio ed a prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. I Fornitori in ogni caso non offrono alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del Servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti.

**9.4** I Fornitori non saranno considerati in nessun caso responsabili per l'uso fatto del Servizio in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; in tali casi, i Fornitori si rendono disponibili a valutare e negoziare con il Cliente uno specifico accordo "mission critical" con i rispettivi "SLA".

**9.5** I Fornitori non prestano alcuna garanzia sulla validità ed efficacia, anche probatoria, del Servizio o di qualsiasi dato, informazione, messaggio, atto o documento ad esso associato o comunque immesso, comunicato, trasmesso, conservato o in ogni modo trattato mediante il Servizio medesimo:

a) quando il Cliente intende utilizzarli o farli valere in Stati ovvero ordinamenti diversi da quello Italiano,

b) per la loro segretezza e/o integrità (nel senso che eventuali violazioni di queste ultime sono, di norma, rilevabili dall'Utente o dal destinatario attraverso l'apposita procedura di verifica).

**9.6** I Fornitori non assumono, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente mediante il Servizio ed in genere per l'uso fatto dal medesimo del predetto Servizio e si riservano di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

**9.7** Nell'ipotesi in cui il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, i Fornitori assumono tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche ed integrazioni.

## **10. Obblighi e diritti del Cliente**

**10.1** Il Cliente ha diritto di utilizzare il Servizio 24/7/365 secondo le Specifiche tecniche e quanto indicato nel Contratto e prende atto che, in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile ai Fornitori o, comunque, per mancato e/o parziale e/o difettoso funzionamento del Servizio, gli stessi non rispondono per un importo superiore all'importo versato dal Cliente per il singolo Servizio, ordinato o rinnovato, interessato dall'evento dannoso. Resta espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

**10.2** Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni trasmessi ai Fornitori ai fini della conclusione del Contratto sono veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione, e si impegna a comunicare ai Fornitori ogni variazione dei medesimi, compreso l'indirizzo e-mail indicato nella Modulo d'ordine. I Fornitori si riservano la facoltà di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere. Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione Egli prende atto ed accetta che sarà ritenuto penalmente responsabile per le dichiarazioni mendaci e/o l'utilizzo di falsa documentazione e sarà altresì considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni subiti e subendi dai Fornitori e/o da terzi dall'inesattezza e/o falsità delle informazioni comunicate, assumendo sin da ora l'obbligo di manlevare e mantenere indenne i Fornitori da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei loro confronti.

**10.3** Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dai Fornitori e che per la peculiare struttura della rete medesima non se ne possa garantire le prestazioni e la funzionalità né controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la medesima. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata ai Fornitori per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

**10.4** Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione del Servizio ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere mediante il suddetto Servizio e la conseguente loro diffusione nella rete internet attraverso il Servizio stesso sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità.

**10.5** Il Cliente dichiara, altresì, di essere l'unico ed esclusivo amministratore del Servizio e come tale dichiara di essere l'unico responsabile (i) a proprio rischio, della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli trattati mediante il Servizio, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate; (ii) del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili mediante ciascun Servizio e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi, diffusi o messi online dal Cliente; (iii) dei malfunzionamenti di ciascun Servizio per qualsiasi utilizzo non conforme alla Policy di utilizzo dei Servizi; (iv) dello smarrimento o della divulgazione dei codici di utilizzo del Servizio o degli ulteriori codici ad Egli assegnati dai Fornitori.

**10.6** Fermo restando quanto previsto in riferimento al trattamento dei dati di cui al precedente art. 5.3 il Cliente garantisce, in riferimento ai dati di terzi da Egli trattati in fase di ordine e/o di utilizzo del Servizio, di aver preventivamente fornito ad essi le informazioni di cui all'art. 13 D.lgs. 196/2003 e di aver acquisito il loro consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il

Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento e si assume tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse a manlevando i Fornitori, ai sensi del successivo art. 10.9, da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

**10.7** Il Cliente si impegna a comunicare ai Fornitori, senza ritardo, ogni variazione dei propri dati anagrafici e dei propri recapiti compreso l'indirizzo e mail indicato in fase d'ordine.

**10.8** Il Cliente prende atto ed accetta che qualsiasi operazione effettuata tramite il Servizio del Cliente si presume effettuata dal Cliente stesso e che la conoscenza da parte di terzi dei codici di utilizzo del Servizio o degli ulteriori codici ad Egli assegnati dai Fornitori, potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo del Servizio nonché l'accesso alle informazioni, contenuti, dati di trattati mediante esso; Egli, pertanto, si impegna a conservare ed utilizzare tali codici con la massima riservatezza e diligenza e ad informare tempestivamente i Fornitori di qualsiasi loro uso non autorizzato o di qualsiasi altra riscontrata violazione alla sicurezza.

**10.9** Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenni e manlevare i Fornitori da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo dei Servizi. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare i Fornitori qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

**10.10** Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate (a titolo esemplificativo e non esaustivo, assegnazioni, attivazioni, disattivazioni, storico delle operazioni) il Cliente prende atto ed accetta che faranno fede esclusivamente i LOG dei Fornitori conservati a norma di legge.

**10.11** Il Cliente si impegna, ora per allora, a compiere ogni ragionevole sforzo per riscontrare tempestivamente quanto i Fornitori abbiano ad esso formalmente comunicato in relazione al verificarsi delle seguenti circostanze:

- a) vi siano fondate ragioni per ritenere che ciascun Servizio vengano utilizzata da Terzi non autorizzati; ovvero
- b) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una controversia giudiziale o stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio; ovvero
- c) il comportamento del Cliente sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni; ovvero
- d) il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentano delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare il Servizio e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.

**10.12** Il Cliente è tenuto al rispetto degli ulteriori obblighi indicati nelle Condizioni particolari di ciascun Servizio nonché di tutte le procedure indicate nei Manuali di riferimento di ciascun Servizio pubblicati al link <http://www.pec.it/Documentazione.aspx>.

## 11. Assistenza e manutenzione

**11.1** L'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate sul sito <http://assistenza.arubapec.it>. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ai Fornitori eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate per ciascun Servizio. I Fornitori faranno ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima i problemi comunicati dal Cliente.

**11.2** Eventuali richieste di intervento "personalizzato" e, in ogni caso, di intervento che richieda la comunicazione ai Fornitori dei codici di utilizzo del Servizio o degli altri codici ad Egli assegnati da parte del Cliente, o di accesso ai propri documenti, dovranno essere inoltrate agli stessi a mezzo ticket dal sito <http://assistenza.arubapec.it>. In tali ipotesi, con la mera apertura del ticket, il Cliente autorizza i Fornitori e/o le aziende eventualmente dagli stessi incaricate ad effettuare l'intervento hardware/software richiesto e/o necessario; il Cliente prende atto ed accetta che detto intervento avvenga con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri: a) tipo di intervento richiesto; b) ordine di arrivo della richiesta di intervento; c) carattere di priorità della richiesta di intervento. Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento richiesto il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste dai Fornitori. Con l'invio della richiesta di intervento di cui al presente comma il Cliente:

- a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del relativo Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati mediante il Servizio; e
- b) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi; e
- c) si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati attraverso il Servizio.

Fermo quanto sopra, in ogni caso il Cliente, ora per allora, solleva da ogni responsabilità i Fornitori e/o le Aziende facenti parte del Gruppo Aruba ed il loro personale, nonché le Aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale, per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie, patiti e patienti per o a causa dell'intervento di cui al presente comma quali, in via meramente esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati attraverso il Servizio, interruzione totale o parziale del Servizio stesso.

**11.3** I Fornitori si riservano la facoltà di interrompere l'erogazione dei Servizi per procedere ad interventi tecnici di manutenzione. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail con un preavviso di 7 (sette) giorni; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

## 12. Sospensione dei Servizi

**12.1** Fatta salva l'applicazione del successivo articolo 14, i Fornitori, a loro discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riservano la facoltà di sospendere ciascun Servizio, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

a) il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto, ivi comprese quelle contenute nella Policy di utilizzo dei servizi;

b) il Cliente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste dei Fornitori e comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni;

c) vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio venga utilizzato da Terzi non autorizzati;

d) si verifichino casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio dei Fornitori, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, il Servizio sarà ripristinato quando i Fornitori, a loro discrezione, abbiano valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;

e) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio o relativi ad esso;

f) sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria;

g) ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;

h) il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentano delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare il Servizio e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.

**12.2** In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione dei Fornitori per il risarcimento del danno.

**12.3** Durante la sospensione del Servizio, a qualsiasi causa dovuta, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati mediante il Servizio stesso.

## 13. Recesso

**13.1** Il Cliente sia egli qualificato come "consumatore", identificato, ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), nella persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale, sia egli non qualificabile come "consumatore", avrà sempre facoltà di recedere dal Contratto ovvero da ciascun Servizio, se non diversamente previsto dalle Condizioni Particolari di riferimento del Servizio, senza pregiudizio per validità ed efficacia del Contratto, in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R a Pratiche.it S.r.l., Via Lazzaretto n. 19, 20124 Milano. La comunicazione potrà essere inviata anche mediante telegramma, telex o telefax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata A/R o PEC entro le 48 ore successive. Il recesso avrà efficacia entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Pratiche.it della predetta comunicazione legittimando i Fornitori, se non diversamente previsto dalle Condizioni Particolari di riferimento a disattivare ciascun Servizio in caso di recesso dal Contratto, ovvero, il solo Servizio per il quale è stata esercitata la facoltà di recesso e ad effettuare l'eventuale rimborso del rateo del corrispettivo pagato per i Servizi interessati dal recesso, corrispondente al numero di giorni non utilizzati fino alla successiva scadenza naturale del Contratto o del Servizio per il quale è stato esercitato il recesso, detratti i costi sostenuti e/o da sostenere, conformemente a quanto stabilito dall'art. 1 comma 3 della L. 40/2007.

**13.2** I Fornitori si riservano la facoltà di recedere dal Contratto o da ciascun Servizio in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, fatto salvo il caso in cui:

(i) sopraggiungano eventi determinati da cause di forza maggiore;

(ii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia stato dichiarato insolvente, sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale;

In tali ipotesi i Fornitori si riservano il diritto di recedere dal Contratto o da ciascun Servizio con effetto immediato.

Resta inteso tra le Parti che dalla data di efficacia del recesso, in qualsiasi momento e senza ulteriore avviso, ciascun Servizio o il Servizio per il quale è stato esercitato il recesso, se non diversamente previsto dalle Condizioni Particolari di riferimento del Servizio, saranno disattivati ed i Fornitori rimborseranno al Cliente il rateo dell'importo pagato corrispondente al numero di giorni non utilizzati, fino alla successiva scadenza naturale del Contratto o del Servizio interessato, detratti i costi sostenuti e/o

da sostenere. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità dei Fornitori per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo di ciascun Servizio da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

**13.3** La predetta disciplina si applica compatibilmente con le Condizioni Particolari di riferimento di ciascun Servizio.

#### **14. Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento – condizioni risolutive**

**14.1** Senza pregiudizio per quanto previsto in altre clausole del Contratto, il medesimo sarà da considerarsi risolto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 1456 Codice Civile, qualora il Cliente:

- a) violi gli obblighi previsti negli Articoli 10, 16 e 17 delle Condizioni così come le disposizioni previste in documenti cui esse facciano rinvio; ovvero,
- b) violi la Policy di utilizzo dei servizi; ovvero,
- c) compia, utilizzando i Servizi, qualsiasi attività illecita; ovvero,
- d) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto dei Fornitori.

**14.2** Inoltre, in caso di inadempimento agli obblighi previsti dal Contratto, i Fornitori si riservano di inviare al Cliente, in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 cod. civ. diffida ad adempiere entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa raccomandata A.R.

**14.3** A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi nei casi previsti dal presente articolo ciascun Servizio, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Particolari di riferimento, sarà disattivato senza alcun preavviso. In tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo saranno trattenute dai Fornitori a titolo di penale i quali avranno facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che gli stessi abbiano dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il diritto dei medesimi al risarcimento degli eventuali danni subiti.

#### **15. Modifiche al Contratto, alla Policy e/o ai Manuali**

**15.1** Il Cliente prende atto ed accetta che ciascun Servizio oggetto del Contratto è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi i Fornitori si riservano il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche dello stesso e degli strumenti ad esso correlati in qualsiasi momento, senza che ciò faccia scaturire obblighi di alcun genere per il Cliente. I costi delle licenze software pagati, per il tramite dei Fornitori, ai rispettivi licenziatari saranno adeguati automaticamente in caso di variazione dei prezzi da parte del licenziatario stesso.

**15.2** Qualora i Fornitori apportino modifiche tecnico-economiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini prestazionali e/o economici o modifichino le condizioni contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno comunicate al Cliente tramite e-mail o pubblicazione sul sito <http://www.pratiche.it>. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione. Salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari relative a ciascun Servizio, qualora il Cliente non intenda accettare le suddette modifiche comprese quelle riguardanti il corrispettivo, potrà esercitare nel suddetto termine la facoltà di recedere dal Contratto ovvero dal singolo Servizio con comunicazione scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R. a Pratiche.it S.r.l., Via Lazzaretto n. 19, 20124 Milano. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

**15.3** Fermo quanto sopra, i Fornitori potranno variare le caratteristiche tecniche, i sistemi, le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo al Cliente le medesime funzionalità.

**15.4** I Fornitori si riservano altresì la facoltà di modificare in qualsiasi momento la Policy di utilizzo dei servizi in ragione di esigenze di cui al precedente comma 2 od in ottemperanza a disposizioni di legge; anche in tal caso il Cliente potrà esercitare i diritti previsti al precedente comma 2.

**15.5** Aruba Pec S.p.A. si riserva il diritto di effettuare modifiche alle previsioni dei Manuali relativi a ciascun Servizio per sopravvenute esigenze tecniche, legislative e gestionali, che saranno efficaci nei confronti del Cliente decorsi 30 (trenta) giorni dalla comunicazione mediante la loro pubblicazione sul sito istituzionale; anche in tal caso il Cliente potrà esercitare i diritti previsti al precedente comma 2.

#### **16. Copyright e licenze**

**16.1.** Il Cliente è tenuto ad utilizzare ciascun Servizio nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale dei Fornitori secondo quanto indicato in merito nella Policy di utilizzo dei servizi. I software come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale sono di proprietà esclusiva dei Fornitori e/o dei loro danti causa, pertanto Il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.

**16.2.** Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite dei Fornitori, il Cliente dà atto di aver preso visione dei termini e si impegna ad utilizzare i software secondo le modalità indicate sui rispettivi siti esclusivamente per proprio uso personale. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità dei Fornitori.

## 17. Sicurezza delle informazioni

Il Cliente, preso atto che Aruba Pec S.p.A. si è dotata della certificazione ISO 27001:2005 e degli altri mezzi e/o strumenti ritenuti idonei a tutelare nella maniera più efficace la sicurezza delle informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa), si impegna, ora per allora, a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del Contratto in assenza di specifico consenso scritto di detta società.

## 18. Disposizioni finali

**18.1.** Il Contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra i Fornitori e il Cliente in ordine allo stesso oggetto, e costituisce la manifestazione ultima ed integrale degli accordi conclusi tra le Parti su tale oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto sarà valida ed efficace tra le Parti, se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe. In caso di accordi particolari con il Cliente questi dovranno essere formulati per iscritto e costituiranno addendum al Contratto.

**18.2.** In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del Cliente difformi rispetto al Contratto, potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati dai Fornitori. L'eventuale inerzia dei Fornitori nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

**18.3.** A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate dai Fornitori indistintamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, a mezzo di lettera raccomandata A.R., posta ordinaria oppure a mezzo telefax agli indirizzi e/o recapiti indicati dal Cliente nel Modulo d'ordine e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti del Cliente compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'ordine non comunicate ai Fornitori con le modalità previste dal Contratto non saranno ad essa opponibili.

**18.4.** Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti in Contratto, tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare ai Fornitori relativamente al Contratto, ivi comprese le richieste di assistenza, dovranno essere inviate ai recapiti indicati sul sito <https://www.pratiche.it/contatti>.

**18.5.** L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

**18.6.** Il Cliente prende atto ed accetta che i Fornitori potranno comunicare a soggetti terzi e/o divulgare in qualsiasi forma i dati relativi al Contratto (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: l'oggetto, la durata, la denominazione del Cliente) come referenza commerciale per la promozione di propri prodotti o servizi.

**18.7** I rapporti tra i Fornitori ed il Cliente stabiliti nel Contratto non possono essere intesi come rapporti di mandato, rappresentanza, collaborazione o associazione o altre forme contrattuali simili o equivalenti.

**18.9** Il Cliente si impegna a non cedere il Contratto a terzi senza previa autorizzazione scritta da parte dei Fornitori.

## 19. Reclami

Eventuali reclami in merito alla fornitura di ciascun Servizio dovranno essere inoltrati a:

Pratiche.it S.r.l.  
Via Lazzaretto n. 19  
20124 Milano

Tramite lettera raccomandata A.R., o inoltrati tramite ticket dal servizio di assistenza, entro e non oltre 7 (sette) gg. dal momento in cui si verifichi il fatto oggetto di reclamo. I Fornitori esamineranno il reclamo e forniranno risposta scritta entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, i Fornitori informeranno il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.

## 20. Ultrattività

La presente clausola, le altre clausole delle Condizioni qui di seguito indicate 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

5. Attivazione ed erogazione del Servizio

9. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori

10. Obblighi e diritti ed Cliente

13. Recesso

14. Clausola risolutiva espressa - risoluzione per inadempimento – condizioni risolutive

16. Copyright e licenze

17. Sicurezza delle informazioni

22. Legge applicabile e foro competente

23. Rinvio ai Manuali

## 21. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali del Cliente e da Egli comunicati ai Fornitori ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione del Servizio, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003, all'informativa privacy rilasciata da Pratiche.it in fase di iscrizione anagrafica ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dal Cliente.

## 22. Legge applicabile e foro competente

**22.1** Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana. Le presenti Condizioni sono state redatte e predisposte in osservanza ed in conformità alle disposizioni contenute nel D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese) e nel D.lgs. 70/2003 (Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno); esse si intendono automaticamente modificate e/o adeguate a quanto previsto in materia da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

**22.2.** Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Arezzo, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il presente contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello stato italiano.

## 23. Rinvio ai Manuali

Per quanto non espressamente indicato nelle presenti Condizioni si rinvia a quanto stabilito nei Manuali di ciascun Servizio, pubblicati al link <http://www.pec.it/Documentazione.aspx>.

## SEZIONE II - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI FIRMA DIGITALE CON O SENZA CNS

### 1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**CAD:** il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.;

**Certificato/i:** la definizione utilizzata nel Contratto per indicare indifferentemente il Certificato di firma e/o il Certificato di autenticazione quando non è necessario specificare di quale certificato si tratti;

**Certificato di autenticazione:** Il Certificato consistente nell'attestato elettronico che assicura l'autenticità delle informazioni necessarie per l'identificazione in rete del titolare della CNS rilasciato da Aruba Pec S.p.A. su delega dell'Ente Emittitore come previsto nel D.P.R. 2 marzo 2004, n. 117, e nel Manuale Operativo CNS e che permette l'accesso ai sistemi informatici detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni;

**Certificato di firma:** Il Certificato che collega i dati utilizzati per verificare la Firma digitale al titolare e confermare la sua identità, emesso dal Certificatore Aruba Pec S.p.A. come previsto nel CAD, nelle regole tecniche da esso richiamate e nel Manuale Operativo "Servizio di certificazione digitale";

**Chiave privata:** la componente della coppia di chiavi asimmetriche nota esclusivamente al soggetto che ne è Titolare, mediante la quale detto titolare appone la Firma digitale su un documento informatico oppure decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente Chiave pubblica.

**Chiave pubblica:** la componente della coppia di chiavi asimmetriche destinata ad essere resa pubblica, mediante la quale si verifica la Firma digitale apposta sul documento informatico del Titolare della Chiave privata o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al Titolare della predetta chiave.

**CNS:** acronimo di Carta Nazionale dei Servizi come definita nel CAD e cioè lo strumento per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica;

**Ente Emittitore:** L'Ente Pubblico – Università della Calabria con sede in Arcavacata di Rende (CS), 87036, via Pietro Bucci, che in quanto legittimato all'emissione del Certificato di autenticazione ai fini dell'esecuzione del Contratto delega Aruba Pec S.p.A. alla sua emissione e gestione per via telematica;

**Firma digitale:** un tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato di firma e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al Cliente, mediante la Chiave privata, ed al destinatario, mediante la Chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

**Firma digitale CNS:** tipologia di Firma digitale contenente anche il Certificato di autenticazione;

**Firma digitale remota:** tipologia di Firma digitale che non necessita del possesso fisico della chiave privata e del certificato di firma da parte del Cliente, poiché entrambi conservati all'interno di un server remoto sicuro, accessibile via rete (Intranet e/o Internet).

**Dispositivo di firma digitale:** la soluzione di Firma digitale descritta in dettaglio nel Manuale e distribuita dai Fornitori al Cliente, come dal medesimo indicata nel Modulo d'ordine, tra le opzioni disponibili sul sito [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it).

**Manuale Operativo "Servizi di certificazione":** il manuale pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio del Certificato di firma (quando insieme al Manuale Operativo "Carta Nazionale dei Servizi – CNS" Manuale o anche "Manuali") disponibile per il download al link <http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx>;

**Manuale Operativo "Carta Nazionale dei Servizi – CNS":** il manuale pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio del Certificato di autenticazione (quando insieme al Manuale Operativo "Servizi di Certificazione", Manuale o anche "Manuali") disponibile per il download al link <http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx>;

**Modulo di Richiesta:** il modulo con il quale il Cliente richiede il Dispositivo di firma indicato nel Modulo d'ordine, contenente tutti i dati necessari ad identificarlo, dal medesimo redatto e sottoscritto ed inviato ai Fornitori unitamente ai documenti ivi richiamati.

**Titolare:** il Cliente a nome del quale viene/vengono emesso/i il/i Certificato/i sulla base del Modulo di Richiesta inviata ai Fornitori.

## 2. Richiesta del Cliente

**2.1** Il Cliente potrà richiedere ai Fornitori il Dispositivo di firma digitale, nelle opzioni rese disponibili sul sito web [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it), seguendo l'apposita procedura telematica.

**2.2** Ai fini di quanto previsto al precedente paragrafo 2.1. Il Cliente dovrà comunicare ai Fornitori:

- a) dati, documenti, informazioni corrette e veritiere, specificando tra le informazioni fornite quelle che intende escludere dal certificato;
- b) l'esistenza di eventuali limitazioni nell'uso della coppia delle chiavi di certificazione (a titolo esemplificativo, poteri di rappresentanza, limitazioni di poteri, ecc.), comprovate da idonea documentazione;
- c) l'esistenza di eventuali divieti, anche normativi, nella richiesta del servizio;
- d) tempestivamente ogni eventuale modifica delle informazioni o dei dati forniti.

**2.3** Il Dispositivo di Firma digitale, con o senza il Certificato di autenticazione secondo quanto richiesto dal Cliente, sarà rilasciato solo in caso di esito positivo delle verifiche a tal fine necessarie; in caso di mancata emissione del/i Certificato/i, i Fornitori indicheranno al Cliente le ragioni che ne hanno determinato il mancato rilascio restituendo al medesimo il 50% (cinquanta %) dell'importo versato a titolo di canone annuale per detto Servizio; resta inteso, e di ciò il Cliente prende atto ed accetta, che il residuo 50% (cinquanta %) sarà trattenuto dai Fornitori a titolo di indennità per le spese relative all'istruttoria di rilascio del Certificato.

**2.3** Il Dispositivo di Firma digitale richiesto dal Cliente viene emesso e consegnato al medesimo nel rispetto dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse hardware e, comunque, nel più breve tempo possibile. In ogni caso, il Cliente sarà informato di eventuali ritardi nella fornitura del Dispositivo di Firma digitale.

**2.4** La consegna del Dispositivo di Firma digitale sarà eseguita dai Fornitori con la modalità indicata dal Cliente nel Modulo d'ordine tra quelle messe a sua disposizione.

**2.5** E' onere del Cliente generare la coppia di chiavi di sottoscrizione in sicurezza, nel rispetto delle procedure indicate nel Manuale.

**2.6** Il servizio di Firma digitale si considera attivato al termine della procedura a tal fine prevista nel Manuale. Resta inteso che l'attivazione del Certificato, ad eccezione di quello di Firma digitale remota, dovrà essere effettuata direttamente dal Cliente mediante l'apposita procedura entro 12 (dodici) mesi dalla sua emissione; in difetto, trascorso detto termine, il Certificato non

sarà più utilizzabile. In tale ipotesi il Cliente, se del caso, dovrà acquistare un nuovo Dispositivo di Firma Digitale senza poter avanzare alcuna pretesa nei confronti dei Fornitori, anche a titolo di rimborso, per il Certificato divenuto non più utilizzabile.

**2.7** Anche in deroga a quanto previsto all'art. 4.1 delle Condizioni generali, nel caso in cui il primo Servizio attivato al Cliente sia quello di Firma Digitale, il Contratto si perfeziona ed entra in vigore con l'emissione del Certificato da parte dei Fornitori.

### **3. Durata e rinnovo dei Certificati**

**3.1** Il Certificato di firma ha durata triennale, salvo revoca, in conformità a quanto previsto nei Manuali.

**3.2** Il Cliente può chiedere il rinnovo del Certificato di firma prima della sua scadenza e, qualora mantenga lo stesso supporto hardware (Dispositivo di firma digitale) su cui detto Certificato è contenuto, secondo le modalità indicate nel Manuale Operativo "Servizi di certificazione" nonché quelle pubblicate sul sito [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it). Il rinnovo comporta la proroga del Certificato di firma fino alla scadenza o revoca del medesimo. Il Cliente prende atto ed accetta che con l'attivazione del Certificato di firma rinnovato, il precedente Certificato di firma non sarà più valido ed utilizzabile. Un Certificato di firma scaduto o revocato non può essere rinnovato.

**3.3** Fermo quanto previsto ai precedenti par. 3.1 e 3.2, i Certificati di firma quando abbinati ai Certificati di autenticazione nel Dispositivo di firma digitale CNS non possono essere rinnovati ed alla loro scadenza saranno disattivati. Il Cliente, in caso intenda usufruire nuovamente del servizio di Firma Digitale CNS, dovrà inoltrare un nuovo Modulo d'ordine.

### **4. Obblighi del Cliente**

**4.1** Il Cliente, consapevole che:

- a) il Certificato di firma consente di sottoscrivere atti e documenti rilevanti a tutti gli effetti della legge italiana e riconducibili unicamente alla sua persona;
- b) il certificato di autenticazione è uno strumento di identificazione in rete che consente la fruizione dei servizi delle amministrazioni pubbliche,

Si obbliga ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione della chiave privata, del Dispositivo di firma digitale con o senza CNS e del codice di attivazione ad esso associato (PIN), nonché degli ulteriori codici ad egli trasmessi dai Fornitori per l'uso del Servizio.

**4.2** In particolare, il Cliente è obbligato, ai sensi dell'art. 29 bis del T.U., ad adottare tutte le misure idonee ad evitare che dall'utilizzo della Firma digitale derivi danno a terzi. Il Cliente è tenuto, altresì, a proteggere la segretezza della Chiave privata non comunicando o divulgando a terzi il codice personale identificativo (PIN) di attivazione della stessa, provvedendo a digitarlo con modalità tali da impedire ad altri soggetti di prenderne conoscenza e conservandolo in un luogo sicuro e diverso da quello in cui è custodito il dispositivo contenente la chiave. Il Cliente prende atto che la Chiave privata è strettamente personale e non può essere per alcuna ragione ceduta o data in uso a terzi; Egli pertanto è il responsabile esclusivo della sua protezione da danni, perdite, divulgazioni, modifiche o usi non autorizzati.

**4.3** Il Cliente è altresì responsabile dei danni derivanti ai Fornitori e/o a terzi nel caso di ritardo di attivazione da parte sua delle procedure previste dal Manuale per la revoca e/o la sospensione del Certificato.

**4.4** In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, i Fornitori avranno facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione ed i suoi effetti, e di sospendere/revocare immediatamente e senza alcun preavviso i certificati, riservandosi inoltre il diritto di risolvere il contratto ai sensi del precedente art. 14 delle Condizioni Generali – Sezione I.

### **5. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori**

**5.1** In nessun caso i Fornitori potranno essere ritenuti responsabili per i danni diretti o indiretti da chiunque subiti, ivi compreso il Cliente causati da revoche e/o sospensioni del/i Certificato/i effettuate in conformità a quanto previsto nel relativo Manuale qualunque sia la motivazione posta a fondamento della stessa.

### **6. Revoca e sospensione del Certificato**

La revoca o la sospensione del/i Certificato può essere eseguita nel rispetto dei presupposti, delle procedure e delle tempistiche indicate nel Manuale, cui integralmente si rinvia.

### **7. Disattivazione del Servizio prima della scadenza**

**7.1** Il Cliente prende atto ed accetta che la fornitura del Dispositivo di Firma Digitale con o senza CNS rientra nella previsione di cui all'art. 55 del D.lgs. 206/2005; pertanto il Cliente potrà chiederne la disattivazione in data antecedente la sua scadenza, ma non avrà diritto ad ottenere il rimborso, totale o parziale, del corrispettivo versato. L'ordine può essere bloccato ed eventualmente disdetto qualora la produzione ad esso relativa non sia stata ancora in alcun modo avviata; in tal caso il Cliente

avrà diritto ad ottenere esclusivamente la restituzione del corrispettivo versato, con esclusione dei costi già sostenuti dai Fornitori.

**7.2** Il Cliente prende atto ed accetta che potrà chiedere la disattivazione del servizio di Firma Digitale, acquistato nell'opzione di Firma Digitale Remota, in data antecedente la sua scadenza, con le modalità indicate all'art. 13 delle Condizioni generali – I Sezione. In ogni caso di disattivazione del Servizio in data antecedente la scadenza, il Cliente è obbligato a non farne più alcun utilizzo.

**7.3** In caso di esercizio della facoltà di recesso dal Contratto o dal Servizio da parte del Cliente o dei Fornitori, trascorso il termine di preavviso ivi indicato, il certificato di Firma Digitale Remota sarà disattivato/disabilitato in qualsiasi momento. In tale ipotesi i Fornitori restituiranno al Cliente il rateo del prezzo del Servizio come indicato all'art. 13 delle Condizioni generali – Sezione I.

**7.4** L'esercizio della facoltà di recesso da parte dei Fornitori, ai sensi del precedente art. 13 della Sezione I: Condizioni Generali, così come la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 14 della Sezione I: Condizioni Generali, non pregiudica il funzionamento del Dispositivo di Firma digitale con o senza CNS già attivo alla data di efficacia del recesso fino alla sua naturale scadenza, salvo i casi di revoca del certificato o dei certificati in esso contenuti.

## 8. Modifiche dei Servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta

In caso di modifiche al Servizio di Firma Digitale con o senza CNS, ai sensi dell'art. 15 delle Condizioni Generali – Sezione I, i Servizi attivati o rinnovati precedentemente la data della variazione saranno mantenuti, fino alla loro prima scadenza, alle condizioni pattuite.

## 9. Hardware e software per il funzionamento del certificato

Qualora richiesto dal Cliente, Aruba Pec S.p.A. consegnerà a questi, previa corresponsione del relativo costo, un dispositivo (hardware-Smart Card e/o lettore) di firma in grado di conservare e leggere la Chiave privata dello stesso e generare al proprio interno le firme digitali, nonché dispositivi software a valore aggiunto.

## SEZIONE III - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI MARCATURA TEMPORALE

### 1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**Marca Temporale:** è lo strumento che consente di apporre un'evidenza temporale certa, opponibile a terzi, ad un documento informatico.

**Servizio di marcatura temporale:** servizio reso disponibile al Cliente mediante l'attivazione di un account di accesso al servizio e la fornitura di un determinato numero di marche temporali, suddivise in lotti di pari quantità, che il Cliente potrà utilizzare a partire dall'attivazione.

### 2. Durata e rinnovo del Servizio di Marcatura Temporale

**2.1** Il Cliente potrà usufruire del Servizio di Marca Temporale fino all'esaurimento del lotto di marche temporali acquistate, terminate le quali il Servizio sarà disattivato.

**2.2** Esaurito il lotto di marche temporali, ed in mancanza di nuovi acquisti, l'account del Cliente rimarrà attivo per 6 mesi, successivamente ai quali sarà disattivato ed il Cliente per poter procedere ad un nuovo acquisto è tenuto a creare un nuovo account.

### 3. Revoca e sospensione del Servizio di Marcatura Temporale

**3.1** I Fornitori provvederanno alla revoca ovvero alla sospensione dell'account qualora si verifichi una delle seguenti circostanze:

- a) richiesta esplicita formulata dal titolare dell'account per iscritto;
- b) riscontro di una avvenuta violazione degli obblighi incombenti sul richiedente e/o sul titolare dell'account;
- c) abusi e falsificazioni;
- d) richiesta proveniente dall'Autorità Giudiziaria.

**3.2** Il Cliente potrà richiedere ai Fornitori la revoca/sospensione dell'account con apposita comunicazione sottoscritta, contenente gli elementi utili ai fini dell'identificazione del medesimo e del relativo account nonché l'indicazione delle ragioni per le quali si richiede la revoca/sospensione.

**3.3** In caso di revoca dell'account, per qualsiasi motivo, nessuno escluso e/o eccettuato, il Cliente non avrà diritto alla restituzione del corrispettivo versato.

La revoca o la sospensione determinano rispettivamente la disattivazione o la sospensione del relativo Servizio.

#### 4. Disattivazione del Servizio prima della scadenza

Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio di Marcatura Temporale, prevedendo la fornitura di un prodotto personalizzato, rientra nella previsione di cui all'art. 55 del D.lgs. 206/2005 e s.m.i.; pertanto il Cliente potrà chiederne la disattivazione in data antecedente la sua scadenza, ma non avrà diritto ad ottenere il rimborso, totale o parziale, del corrispettivo versato. L'ordine può essere bloccato ed eventualmente disdetto qualora la produzione ad esso relativa non sia stata ancora in alcun modo avviata; in tal caso il Cliente avrà diritto ad ottenere esclusivamente la restituzione del corrispettivo versato, con esclusione dei costi già sostenuti dai Fornitori, conformemente a quanto stabilito dall'art. 1 comma 3 del Legge 40/2007.

### SEZIONE IV - CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

#### 1. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**Casella PEC:** casella di Posta Elettronica Certificata definita all'interno di un dominio PEC alla quale è associato un sistema di "trasporto" di documenti informatici che presenta delle forti similitudini con il servizio di posta elettronica "tradizionale", cui però sono state aggiunte delle caratteristiche tali da fornire agli utenti la certezza, con valore legale, dell'invio e della consegna (o meno) dei messaggi e-mail al destinatario;

**Dominio Pec:** dominio di posta elettronica certificata che contiene unicamente caselle di posta elettronica certificata.

**Servizio Posta Elettronica Certificata - Pec:** la casella o le caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC), e altri servizi aggiuntivi, definita/e all'interno di un dominio certificato, assegnato ai Fornitori, che è/sono concessa/e in uso al Cliente.

**Utilizzatore:** persona fisica alla quale il Cliente concede l'utilizzo della singola casella di posta elettronica attivata con il servizio Pec, alla quale però non sono attribuiti diritti e/o obblighi derivanti dal presente Contratto.

#### 2. Requisiti

Il Cliente, per poter ordinare ed usufruire del Servizio di Posta Elettronica Certificata è tenuto a dotarsi autonomamente delle risorse hardware e software necessarie alla sua fruizione, assumendosi al riguardo ogni responsabilità per la loro funzionalità e compatibilità con il predetto Servizio e per la loro corretta configurazione. Il Cliente manleva fin da ora i Fornitori da qualsiasi responsabilità circa eventuali problemi di configurazione, funzionalità o compatibilità delle risorse hardware o software rispetto a detto servizio.

#### 3. Durata e rinnovo del Servizio di Posta Elettronica Certificata

**3.1** Il servizio di Posta Elettronica Certificata ha durata annuale ed alla scadenza fissata cesserà la sua efficacia salvo rinnovo, da effettuarsi prima della data di scadenza mediante l'inoltro dell'apposito ordine di rinnovo ed il pagamento del corrispettivo richiesto. Il Cliente prende atto ed accetta che, in caso la procedura di rinnovo sopra descritta sia completata in data antecedente a quella di scadenza, i servizi oggetto dell'ordine di rinnovo saranno erogati in favore del Cliente dalla data del loro rinnovo, mentre i servizi non rinnovati saranno disattivati alla data di completamento della procedura di rinnovo, anche se antecedente a quella di loro scadenza.

**3.2** Nel caso in cui alla data di scadenza, il Cliente non abbia rinnovato il Servizio di PEC, le caselle PEC saranno sospese ed il Cliente non potrà accedere o utilizzare il Servizio; Il Cliente avrà la possibilità di rinnovare il Servizio per altri 90 (novanta) giorni decorrenti dalla data di scadenza, trascorsi inutilmente i quali le caselle PEC saranno disattivate, restando esplicitamente esclusa, ora per allora, ogni e qualsiasi responsabilità da parte dei Fornitori. Il Cliente, pertanto, è tenuto ad effettuare il backup e/o copia del contenuto delle caselle pec prima della data di scadenza, in quanto i Fornitori, a seguito del mancato rinnovo, non garantiscono il recupero dei messaggi.

#### 4. Accesso al Servizio

Il Cliente dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore del Servizio e come tale di essere l'unico soggetto in possesso delle password di accesso ad esso. Fermo restando quanto previsto al precedente art. 10.7 delle Condizioni Generali – Sezione I, il Cliente mantiene la facoltà di decidere, a proprio ed esclusivo rischio, se e con quali modalità abilitare ad altri l'accesso al Servizio; in tali casi, anche qualora l'accesso ad altri sia consentito per il tramite dei servizi erogati dai Fornitori, il Cliente dichiara di: (i) essere l'unico ed esclusivo responsabile di tali accessi, rispondendo di essi e delle attività a loro conseguenti come se fossero state da Egli eseguite, e (ii) di impegnarsi ora per allora a mantenere indenni e manlevare i Fornitori da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di chiunque per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo del Servizio. Il Cliente dovrà sostenere tutti

i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare i Fornitori qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

## 5. Capienza casella di posta elettronica certificata

Il Cliente prende atto ed accetta che la/e casella/e di posta elettronica ha/hanno la capienza indicata nella singola offerta scelta dal Cliente e che, pertanto, nell'ipotesi in cui si raggiunga la quota ivi indicata non sarà più possibile ricevere messaggi. Il Cliente prende atto ed accetta che è suo esclusivo onere provvedere in modo autonomo alla cancellazione dei messaggi per poter liberare spazio. Il Cliente manleva fin da ora i Fornitori da qualsiasi responsabilità per la mancata ricezione dei messaggi di posta.

## 6. Servizi aggiuntivi

Il Cliente, assegnatario di una casella di posta elettronica certificata, ha facoltà di acquistare, mediante apposito ordine online e pagamento del relativo corrispettivo, Servizi Aggiuntivi nelle opzioni rese eventualmente disponibili sul sito [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it). Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi Aggiuntivi sono forniti con le modalità, i termini e le caratteristiche tecniche ed economiche indicate sul sito istituzionale e su quello di assistenza, nelle apposite sezioni ad essi dedicate, di cui il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare ed a cui si rinvia integralmente. Resta inteso che i Servizi Aggiuntivi, indipendentemente dal momento della loro attivazione, assumono la medesima data di scadenza della casella di Posta Elettronica Certificata cui sono associati e non potranno essere acquistati nei 3 (tre) mesi antecedenti la predetta scadenza. L'attivazione e la fornitura dei Servizi Aggiuntivi sono disciplinate dalle presenti Condizioni di fornitura.

## 7. Documentazione

7. Documentazione Il Cliente prende atto che, come previsto dalla vigente normativa in materia di PEC, art. 11 D.P.R. n. 68/2005, durante le fasi di trasmissione del messaggio di posta elettronica certificata, il Gestore mantiene traccia delle operazioni svolte su un apposito log dei messaggi. I dati contenuti nel suddetto registro sono conservati dal gestore di posta elettronica certificata per trenta mesi. Pertanto, entro il predetto termine il Cliente potrà richiedere ai Fornitori un estratto del file di log relativo ad un messaggio afferente la propria casella di posta elettronica certificata, specificando nella richiesta la data di invio o di ricezione, gli indirizzi di PEC del mittente e del/i destinatario/i e facoltativamente l'oggetto del messaggio. Per quanto riguarda gli eventuali altri log generati e conservati dai Fornitori saranno esibiti in conformità alle vigenti disposizioni di legge e costituiranno piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo in relazione ai Fornitori.

## 8. Limitazioni di responsabilità dei Fornitori

In nessun caso i Fornitori potranno essere ritenuti responsabili per i danni diretti o indiretti:

- a) causati ai Clienti o a terzi per uso improprio del sistema o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali, nel/nei Manuale/i e nei siti [www.pec.it](http://www.pec.it) e [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it);
- b) derivanti da cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, esplosioni ecc.);
- c) provocati dalla mancata conservazione dei messaggi inviati e/o ricevuti e/o trasmessi e/o conservati attraverso il Servizio PEC, restando inteso che tale responsabilità è assunta unicamente dal Cliente;
- d) cagionati dal contenuto dei messaggi inviati e ricevuti mediante il Servizio PEC restando inteso che la responsabilità civile e penale dei contenuti inviati tramite PEC sono e restano a carico del Cliente;
- e) di qualsiasi tipo, da chiunque patiti derivanti da uno scorretto utilizzo della password di accesso, il Cliente è tenuto, pertanto, a conservare e a far conservare, ove trasmessi, ai propri dipendenti e/o collaboratori la password di accesso con la massima diligenza e riservatezza obbligandosi a non cederla o consentirne l'uso a terzi;
- f) di qualsiasi natura ed entità patiti dal Cliente e/o da terzi causati da manomissioni o interventi sul servizio o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente e/o da parte di terzi non autorizzati dai Fornitori;
- g) di qualsiasi natura da chiunque patiti derivanti dal mancato invio o dalla mancata consegna dei messaggi.

Restano ferme in tali casi le limitazioni di cui agli art. 9.2 e 9.5 delle Condizioni Generali – Sezione I.

## 9. Disattivazione del Servizio prima della scadenza

**9.1** Il Cliente prende atto ed accetta che potrà chiedere la disattivazione di una o di più caselle di posta elettronica certificata attivate con il Servizio di Posta Elettronica Certificata, in data antecedente la loro scadenza, con le modalità indicate all'art. 13 delle Condizioni generali – I Sezione. In ogni caso di disattivazione delle caselle di posta elettronica certificata in data antecedente la scadenza, il Cliente è obbligato a non farne più alcun utilizzo.

**9.2** In caso di esercizio della facoltà di recesso dal Contratto o dal Servizio da parte del Cliente o dei Fornitori, trascorso il termine di preavviso ivi indicato, la/e casella/e di posta elettronica certificata sarà/saranno disattivata/e e disabilitata/e in qualsiasi momento. In tale ipotesi i Fornitori restituiranno al Cliente il rateo del prezzo del Servizio come indicato all'art. 13 delle Condizioni generali – Sezione I.

## 1. Definizioni

Ove nominati nella presente Sezione V, e negli altri documenti da essa richiamati, i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**Agente di alterazione:** qualsiasi codice contenuto in un documento informatico potenzialmente idoneo a modificare la rappresentazione dell'informazione senza alterarne il contenuto binario (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: macro, codici eseguibili nascosti, formule di foglio di lavoro occulte in tutto o in parte, sequenze di caratteri occultate all'interno dei documenti informatici);

**Delega Fattura PA:** atto contenuto all'art. 11 della presente Sez. V con il quale il Cliente, predisposta la/e Fattura/e PA con i dati e le informazioni in suo possesso, delega espressamente Aruba Pec S.p.A. ad emetterla e ad apporvi la sua firma digitale;

**Fattura/e PA:** il documento informatico, privo di codice non eseguibile e/o di macroistruzioni, da trasmettere allo Sdi in formato Xml, contenente i dati della/e fattura/e elettronica/che emessa/e dal Cliente, ovvero da Aruba Pec S.p.A. 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;

**Manuale:** il Manuale del Sistema di conservazione digitale dei documenti informatici predisposto da Aruba Pec S.p.A., accettato e fatto proprio in ogni sua parte dal Cliente, disponibile per il download al link [http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee\\_guida/aruba\\_manuale\\_di\\_conservazione.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/aruba_manuale_di_conservazione.pdf);

**Manuale utente:** il documento contenente le Specifiche Tecniche disponibile al link [www.pratiche.it](http://www.pratiche.it);

**Opzione DocFly - Fatturazione PA:** l'opzione aggiuntiva al Servizio che consente di emettere, firmare digitalmente e trasmettere la/e Fattura/e del Cliente alla/e PA secondo quanto previsto dalla relativa Scheda Prodotto DocFly – Fatturazione PA;

**Pannello:** l'area che i Fornitori mettono a disposizione del Cliente per la gestione del Servizio attraverso una applicazione sicura raggiungibile via web alla pagina <https://fatturapa.aruba.it> utilizzando le proprie Credenziali di accesso;

**Produttore:** è il Cliente, di norma diverso dal Titolare, che in proprio produce il Pacchetto di versamento ed è responsabile del trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione;

**Responsabile della conservazione:** il Cliente, il quale ha facoltà di delegare a terzi, in tutto o in parte, l'esecuzione delle attività previste a suo carico dalla vigente normativa;

**Responsabile del servizio di conservazione:** Aruba Pec S.p.A. a seguito della delega del Responsabile della conservazione alla esecuzione delle attività indicate nell'Atto di delega all'art. 10 della presente Sezione V;

**Scheda di conservazione:** Elenco dei documenti informatici che il Cliente sottopone a conservazione con il Contratto;

**SLA:** i livelli di servizio indicati nel Manuale utente e/o nelle Specifiche tecniche;

**Servizio:** il Servizio DocFly di conservazione digitale a norma dei documenti informatici con o senza l'Opzione DocFly - Fatturazione PA il tutto come meglio descritto nelle Specifiche Tecniche e nel Manuale;

**Sistema di interscambio** (in breve "Sdi"): sistema informatico attraverso il quale avviene la trasmissione della FatturaPA, le cui modalità di funzionamento sono stabilite dal D.M. 3 aprile 2013, numero 55.

**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 PA allo Sdi;

## 2. Requisiti

**2.1** Il Servizio risponde all'esigenza di conservare - per il periodo stabilito nel Contratto - i documenti informatici di cui il Cliente è Titolare ovvero dei documenti informatici di cui sono Titolari terzi soggetti, prodotti, sottoscritti digitalmente e versati in conservazione dal Cliente in virtù di specifica delega a tal fine rilasciatagli dai suddetti terzi e, garantendone l'integrità e la validità legale nel tempo nonché la loro Esibizione.

**2.2** Con riguardo all'Opzione DocFly Fatturazione PA il Cliente riconosce e prende atto che essa:

- gli consente di emettere e trasmettere, la/le sua/e fattura/e PA alla Pubblica Amministrazione interessata attraverso il Sdi;
- non è acquistabile né rinnovabile disgiuntamente dal servizio DocFly di conservazione digitale a norma dei documenti

informatici;

c) è resa disponibile al Cliente tramite il Pannello;

d) prevede l'aggregazione dei dati trasmessi dal Cliente mediante il Pannello DocFly - Fatturazione PA in formato Xml.

**2.3** La Fattura PA sarà trasmessa alla Pubblica Amministrazione interessata attraverso il Sistema di interscambio solo dopo che il Cliente avrà confermato la correttezza e completezza dei dati e delle informazioni ivi riportate e autorizzato detta trasmissione. Resta inteso che oltre all'erogazione dell'Opzione DocFly Fatturazione PA le altre attività poste a carico dei Fornitori sono esclusivamente quelle indicate nella Delega Fattura PA, contenuta Contratto rilasciata dal Cliente e nei limiti ivi stabiliti;

### 3. Attivazione del Servizio

**3.1** Salvo diverso accordo tra le Parti, il Servizio è attivato ed erogato nel rispetto dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse hardware e software. Resta altresì inteso che l'attivazione potrà avvenire solo dopo che il Cliente avrà correttamente eseguito le attività previste a suo carico per l'attivazione del Servizio come previste nel Manuale.

**3.2** Il Cliente prende atto ed accetta che con l'avvenuta attivazione del Servizio di cui al precedente comma saranno da intendersi accettate da parte di Aruba Pec S.p.A. le nomine e/o le deleghe di cui ai successivi articoli 10 e 11.

**3.3.** Fatte salve le altre disposizioni in materia contenute nel Contratto il Cliente prende atto ed accetta che nessun diritto o pretesa potrà far valere nei confronti dei Fornitori per la omessa o ritardata attivazione e/o erogazione del Servizio ed in ogni caso si impegna a manlevare e/o tenere indenne i Fornitori da ogni richiesta di risarcimento da chiunque avanzata.

### 4. Durata del Servizio e cessazione

**4.1** Il Servizio ha la durata indicata nel Modulo d'ordine fatti salvi: i) gli eventuali giorni di proroga riconosciuti ai sensi dello SLA o, ii) i casi di sua cessazione come dallo stesso Contratto previsti; alla scadenza fissata cesserà la sua efficacia salvo rinnovo, da effettuarsi prima della data di scadenza mediante l'inoltro dell'apposito ordine di rinnovo ed il pagamento del corrispettivo richiesto. Il Cliente prende atto ed accetta che, in caso la procedura di rinnovo sopra descritta sia completata in data antecedente a quella di scadenza, i servizi oggetto dell'ordine di rinnovo saranno erogati in favore del Cliente dalla data del loro rinnovo, mentre i servizi non rinnovati saranno disattivati alla data di completamento della procedura di rinnovo, anche se antecedente a quella di loro scadenza.

**4.2** Nel caso in cui alla data di scadenza il Cliente non abbia rinnovato il Servizio, lo stesso sarà cessato, restando esplicitamente esclusa, ora per allora, ogni e qualsiasi responsabilità da parte dei Fornitori; il Cliente avrà comunque la possibilità di rinnovare il Servizio per altri 60 (sessanta) giorni decorrenti dalla data di cessazione.

**4.3** Il Cliente, consapevole degli obblighi previsti esclusivamente a suo carico 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 la cessazione, per qualsiasi causa, del Contratto comporta l'automatica cessazione del Servizio. In tale ipotesi al Cliente sarà:

i) inibito il versamento di nuovi documenti nel Sistema di conservazione ; e

ii) 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 4.5.

**4.4** In tutti i casi di cessazione del Contratto e/o del Servizio i Fornitori consentiranno al Cliente di recuperare i propri documenti, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data di detta cessazione. I documenti informatici dovranno essere prelevati dal Cliente– quindi non incombe sui Fornitori alcun obbligo di provvedere alla materiale restituzione dei documenti informatici conservati – secondo le modalità stabilite nel Manuale e dal Contratto. Decorso il suddetto termine, il Cliente autorizza sin da ora i Fornitori a cancellare i documenti informatici e gli annessi metadati versati in conservazione (e tutte le relative copie di salvataggio). Fermo quanto sopra, i documenti informatici originariamente versati dal Cliente 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.

**4.5** Fatte salve le altre disposizioni in materia contenute nel Contratto il Cliente solleva ora per allora i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità per il mancato rinnovo del Servizio e si impegna a manlevare e/o tenere indenne i Fornitori stessi da ogni richiesta di risarcimento da chiunque avanzata.

### 5. Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori

**5.1** Per tutta la durata del Contratto, i Fornitori si impegnano a rendere disponibile al Cliente un Sistema di conservazione funzionante ed a norma di legge raggiungibile via web che operi secondo modelli organizzativi che garantiscano la sua distinzione logica e fisica dal sistema di gestione documentale del Cliente;

**5.2.1** Relativamente al programma software utilizzato per l'erogazione del Servizio, i Fornitori garantiscono:

- a) il ripristino delle funzionalità in caso di malfunzionamenti del software di sistema e/o d'ambiente, anche 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.

**5.3** Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dai Fornitori e che per la peculiare struttura della rete medesima non se ne possa garantire le prestazioni e la funzionalità né controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la medesima. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata ai Fornitori per eventuali illeciti commessi da terzi in danno del Cliente durante l'utilizzo del Servizio tramite la connessione internet.

**5.4** Fatte salve le ipotesi inderogabilmente previste dalla legge, in nessun altro caso, per nessun titolo e/o ragione, i Fornitori potranno essere ritenuti responsabili nei confronti del Cliente, ovvero verso altri soggetti, direttamente o indirettamente, connessi o collegati 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) dal non corretto utilizzo del Servizio da parte del personale e/o incaricati del Cliente;
- b) da qualsiasi abuso relativo alla veridicità dei dati personali comunicati in occasione della richiesta di attivazione del Servizio e di ogni altra variazione che dovesse intervenire relativamente ai dati comunicati in occasione della richiesta;
- c) dal malfunzionamento dei macchinari, hardware e software, utilizzati dal Cliente e/o per il non regolare funzionamento di internet, delle linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali;
- d) dalla mancata attivazione o dal mancato accesso al Servizio dovuta al mancato adeguamento dei sistemi informativi ed applicativi del Cliente stesso;
- e) da ritardi, malfunzionamenti e interruzioni del Servizio causati da insufficiente adeguamento dei sistemi informatici ed applicativi del Cliente, da comunicazione errata, incompleta o non veritiera da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio;
- f) dalla presenza di virus, errori o, più in generale, dalla presenza di qualsiasi Agente di alterazione nei documenti informatici, dati e/o files consegnati dal Cliente a i Fornitori per l'esecuzione del Servizio;
- g) dal mancato rispetto da parte 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;
- h) dalla fallita integrità della rappresentazione (a video o in stampa) di dati o fatti contenuti nei documenti informatici o dalla loro non leggibilità, qualora il Cliente non si sia attenuto alla formazione/produzione/emissione dei documenti informatici nei formati previsti dal Contratto e/od al Manuale;
- i) dai dati, fatti e/o informazioni contenute nei documenti informatici, che saranno determinati solo ed esclusivamente dal soggetto passivo d'imposta ovvero dal Cliente con esonero da ogni responsabilità verso i terzi compresa l'Amministrazione finanziaria;
- j) dall'inosservanza e/o dal mancato adempimento e/o dalle violazioni degli obblighi di legge imputabili al Cliente, (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Codice della Privacy, norme in materia di lavoro, sicurezza, ecc.);
- k) dall'utilizzo da parte del 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.

**5.5** In ogni caso resta inteso che ai fini della classificazione dei documenti versati in conservazione, i Fornitori si attengono ai requisiti di classificazione specificati dal Cliente nei metadati associati ai rispettivi documenti informatici. Nel caso in cui non sia fornita dal Cliente alcuna indicazione sulla classificazione dei documenti informatici in ingresso, i Fornitori è fin da ora autorizzata a rifiutare i singoli documenti privi dei metadati di classificazione o l'intero pacchetto di versamento contenente uno o più documenti privi dei metadati di classificazione.

**5.6.** In caso di erogazione dell'Opzione DocFly - Fatturazione PA resta inteso tra le parti che:

- a) i Fornitori sono tenuti a rendere disponibili le necessarie funzioni offerte dall'Opzione DocFly - Fatturazione PA solo all'esito positivo della procedura di autenticazione del Cliente tramite il Pannello DocFly - Fatturazione PA;
- b) il Cliente riconosce e prende atto che i Fornitori non hanno alcun potere, dovere e/o compito in relazione:
  - i. ai dati contenuti nelle Fatture PA, alla determinazione della natura, qualità e quantità dei beni e dei servizi formanti l'oggetto dell'operazione;

- ii. alla determinazione dei corrispettivi, della base imponibile e delle aliquote riportati nelle Fatture PA;
  - iii. alla determinazione dei dati richiesti dall'art. 21 del DPR 633/72 e s.m.i. e da eventuali altre disposizioni riportati nelle Fatture PA;
  - iv. alla verifica della corretta sequenzialità cronologica e continuità numerica delle Fatture PA e più in generale di qualsiasi documento a queste collegato;
  - v. alla verifica della presenza di tutti i dati ed informazioni necessari ad attivare le funzionalità di ricerca logica delle fatture e/o dei documenti rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie;
- c) in ragione di quanto sopra, i Fornitori non potranno altresì in alcun modo essere ritenuti direttamente o indirettamente responsabili di alcuna conseguenza pregiudizievole, di carattere fiscale, tributario, civile o penale in cui dovesse incorrere il Cliente per le suddette cause nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e dei terzi per tutte le operazioni connesse e derivanti dall'emissione e sottoscrizione con firma digitale delle Fatture PA, anche quando delegata dal Cliente alla stessa Aruba Pec S.p.A..

**5.7** i Fornitori non potranno in alcun modo essere ritenuti responsabili di alcuna conseguenza pregiudizievole, di carattere fiscale, tributario, civile o penale in cui dovesse incorrere il Cliente in ragione delle suddette cause.

**5.8** Fermo quanto sopra resta inteso che gli obblighi e le responsabilità dei Fornitori verso il Cliente sono esclusivamente quelli definiti dal Contratto, pertanto in caso di violazione o inadempimento esclusivamente imputabile ai Fornitori, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo SLA come meglio indicati al successivo art. 17. restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Quando non trova applicazione lo SLA il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che i Fornitori non saranno tenuti 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 i Fornitori potranno essere chiamati a versare al Cliente non dovrà essere superiore ad € 1,00 (euro uno/00) per ogni Gb di documenti conservati.

## **6. Obblighi e diritti del Cliente**

**6.1** Il Cliente, assumendosi ogni rischio e responsabilità al riguardo, dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie per la corretta utilizzazione del Servizio, compreso il trattamento e/o la sicurezza di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi nel Sistema di conservazione o comunque forniti ai Fornitori. Il Cliente è in ogni caso tenuto a conoscere le disposizioni relative alla vigente normativa ed a controllare l'esattezza dei risultati ottenuti con l'utilizzo del Servizio. Costituisce onere del Cliente procurarsi, a sua cura e spese, la connessione per collegare la sua sede ovvero le sue postazioni di lavoro al Data Center attraverso il quale i Fornitori erogano il Servizio.

**6.2** I documenti informatici oggetto del Servizio saranno versati in conservazione dal Cliente, completi dei metadati ad essi associati, affinché siano conservati in modo elettronico per il periodo di durata stabilito in Contratto. Le funzioni di versamento in conservazione e di esibizione dei documenti informatici saranno svolte attraverso il Pannello Gestione che rende disponibili al Cliente l'insieme delle componenti funzionali a supporto del processo di conservazione, nelle modalità e nei termini stabiliti dal Manuale. Salvo diverso e specifico accordo i documenti informatici saranno posti in conservazione nel medesimo formato che avevano al momento in cui sono stati versati in conservazione dal Cliente.

**6.3** Nei casi in cui sia richiesto l'intervento del Pubblico Ufficiale, il Cliente è tenuto a garantire ai Fornitori l'assistenza e le risorse, anche economiche, necessarie per l'espletamento delle attività che i Fornitori attribuiranno al medesimo. In ogni caso il Cliente è e resta l'unico ed esclusivo titolare dei documenti informatici e dei dati da egli stesso versati in conservazione assumendosi espressamente ogni più ampia responsabilità in ordine al loro contenuto; per l'effetto il Cliente solleva, ora per allora, e comunque si impegna a manlevare e/o tenere indenne i Fornitori da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo.

**6.4** Il Cliente prende atto ed accetta che:

- a) per tutta la durata del Contratto ed in qualsiasi momento il Sistema di conservazione è in grado di esibire tutti i documenti informatici in esso conservati;
- b) fermo quanto precede, la ricezione e l'esibizione dei documenti informatici potrà avvenire solo per via telematica e solo dietro specifica istanza presentata dai soggetti autorizzati;
- c) solo il Cliente e l'Utente, e per essi i loro incaricati, qualora specificatamente autorizzati, potranno richiedere al Sistema di conservazione l'accesso e l'esibizione dei documenti informatici conservati per acquisire le informazioni di loro interesse nei limiti previsti dalla legge. Tali informazioni vengono fornite dal Sistema di conservazione secondo le modalità previste dal Manuale;
- d) l'Esibizione del documento informatico ottenuto tramite interrogazione del Sistema di conservazione o tramite la consultazione su supporto ottico rappresentano un'esibizione completa e legalmente valida.

**6.5.1** Con specifico riguardo alle Credenziali di accesso il Cliente si impegna a custodirle con la massima diligenza e a non consentirne l'utilizzo da parte di terzi non espressamente autorizzati e del cui comportamento in ogni caso il Cliente si assume ogni più ampia responsabilità.

**6.5.2** Il Cliente è obbligato ad osservare le procedure di generazione, rilascio, sospensione e rigenerazione delle Credenziali di accesso, e/o di altre eventuali credenziali di autenticazione, necessarie ad accedere al Servizio. Il Cliente, successivamente al ricevimento della password, è tenuto a modificarla ed a mantenerla segreta e s'impegna a non trasferirla a terzi, sollevando comunque i Fornitori da ogni responsabilità per qualsiasi atto illegittimo compiuto con detta password. Il Cliente assume altresì l'onere di provvedere alla variazione periodica della password di accesso nel rispetto degli standard di sicurezza e della normativa in tema di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

**6.5.3.** In caso di smarrimento, furto o perdita delle Credenziali di attivazione e accesso, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente la circostanza ai Fornitori e ad attivare prontamente la procedura di rilascio di nuove credenziali di autenticazione e accesso.

**6.6** Il Cliente prende altresì atto ed accetta che:

a) i Fornitori non controllano né sorvegliano come il Cliente utilizza il Servizio ovvero i documenti informatici dal medesimo versati in conservazione; in ogni caso i Fornitori sono e restano estranei alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le Credenziali di accesso al Servizio; e

b) Per tutta la durata del Contratto e per i 60 (sessanta) giorni successivi alla sua scadenza, giusto quanto previsto al precedente Art. 6 comma 4, il Cliente è l'unico titolare, ai sensi del d.lgs. 196/03, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati e/o presenti sul Sistema di conservazione.

**6.7.1** Qualora il Cliente utilizzi il Servizio per la conservazione di documenti di cui sono titolari terzi soggetti è fatto espresso divieto al Cliente di consentire, in qualsiasi modo e forma, direttamente o indirettamente, a detti soggetti il versamento dei documenti e comunque l'accesso al Servizio che resta in via esclusiva riservato al solo Cliente.

**6.7.2** Il Cliente si impegna a fare quanto necessario per rendere edotti detti terzi di quanto previsto nel presente paragrafo.

**6.7.3** La violazione, sia diretta che indiretta, anche attraverso altri soggetti, dei suddetti obblighi, legittima ed autorizza i Fornitori a risolvere, con effetto immediato, il Contratto.

**6.8** Fermo quanto previsto al precedente paragrafo e fatti salvi gli altri obblighi previsti a suo carico in Contratto, nel Manuale e dalla vigente normativa in materia, il Cliente si obbliga:

- a) a versare in conservazione esclusivamente dati e documenti informatici di cui detiene legittima e completa disponibilità;
- b) a non versare in conservazione, né a trasmettere, spedire o divulgare tramite il Servizio, documenti informatici o dati riportanti materiale e/o notizie diffamatorie, illegali o comunque lesive di diritti di terzi, obbligandosi a vigilare sul corretto utilizzo del Servizio da parte dei soggetti autorizzati ad accedervi, con totale esonero dei Fornitori da ogni responsabilità e da ogni obbligo di verifica in proposito;
- c) ad utilizzare il Servizio in conformità a quanto indicato in Contratto compreso il Manuale nel rispetto della normativa vigente, della morale e dell'ordine pubblico;
- d) ad individuare e comunicare ai i Fornitori le tipologie/classi di documenti informatici da versare in conservazione attraverso la compilazione della Scheda di conservazione, nonché a quale Titolare detti documenti sono riferiti;
- e) a versare in conservazione documenti informatici nei formati conformi a quelli descritti nella Scheda di conservazione;
- f) a garantire che i documenti informatici versati in conservazione siano privi di Agenti di alterazione;
- g) a garantire che i documenti informatici versati in conservazione siano muniti di tutti i metadati previsti dal Manuale, dalla Scheda di conservazione, nonché dalle regole tecniche in materia di conservazione digitale dei documenti informatici, compresi quelli previsti per i documenti informatici rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie;
- h) a garantire che i certificati delle firme digitali utilizzate non siano stati revocati o sospesi;
- i) a versare in conservazione i documenti informatici non oltre i termini previsti dalla Scheda di conservazione;
- j) a gestire i processi di formazione dei documenti informatici, creare e sottoscrivere con firma digitale i pacchetti di versamento contenenti i documenti informatici da versare in conservazione nel rispetto di quanto stabilito in Contratto compreso il Manuale e nella Scheda di conservazione;
- k) ad inviare ai Fornitori i pacchetti di versamento ed i relativi documenti informatici nei tempi e nei modi e secondo gli standard, le specifiche tecniche e i formati utilizzabili quali riferimento per il Sistema di conservazione previsti nel Manuale e nella Scheda di conservazione;
- l) a comunicare tempestivamente ai Fornitori eventuali variazioni del periodo di imposta (come definito dal DPR 22/12/1986, n. 917 e s.m.i.) dei soggetti titolari dei documenti informatici versati in conservazione; tale comunicazione dovrà essere effettuata almeno entro 3 (tre) mesi dalla scadenza del nuovo periodo di imposta al fine di poter consentire a i Fornitori di procedere alla corretta "chiusura" dei processi di conservazione in atto;
- m) ad inviare tutte le eventuali comunicazioni da presentare all'Agenzia delle Entrate ovvero ad ogni altro competente Autorità e/o Ufficio;
- n) ad eseguire ogni ulteriore e/o eventuale adempimento presso le competenti Autorità che fosse richiesto in conseguenza

della conservazione digitale dei documenti informatici di cui al Contratto.

**6.9** Il Cliente dovrà dotarsi, a sua cura e spese, di un proprio manuale del sistema di conservazione costituito dalla descrizione di componenti, processi ed organizzazione propri, integrato e completato, se ritenuto opportuno, dal Manuale.

**6.10** Resta altresì inteso che il Cliente assume a proprio carico le responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa in relazione al contenuto dei documenti informatici versati in conservazione, impegnandosi a manlevare e tenere indenni i Fornitori da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa comunque derivare a tal proposito.

**6.11.** In caso di erogazione dell'Opzione DocFly - Fatturazione PA resta inteso tra le parti che:

- a) anche in caso di rilascio della Delega Fattura PA ad Aruba Pec S.p.A., il Cliente è tenuto a predisporre la/e Fattura/e PA con i dati e le informazioni necessari allo scopo;
- b) il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che rimangono comunque a suo carico, in via esclusiva, tutte le responsabilità relative ai contenuti, alla veridicità, correttezza e completezza dei dati trasmessi ai Fornitori ai fini dell'erogazione dell'Opzione DocFly - Fatturazione PA. In ogni caso il Cliente è tenuto a fornire ai Fornitori tutte le relative istruzioni con congruo anticipo.
- c) Il Cliente, solleva, ora per allora, i Fornitori da ogni responsabilità, per qualsiasi conseguenza pregiudizievole, di carattere fiscale, tributario, civile o penale in cui dovesse incorrere in ragione delle suddette cause ovvero nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e dei terzi per tutte le operazioni connesse e derivanti dall'emissione e sottoscrizione con firma digitale delle Fatture PA, anche quando delegata dal Cliente ai Fornitori.
- d) fermo quanto previsto al precedente paragrafo e fatti salvi gli altri obblighi previsti a suo carico in Contratto, il Cliente si obbliga:
  - 1) ad utilizzare l'Opzione DocFly - Fatturazione PA in conformità a quanto indicato in Contratto nel rispetto della normativa vigente, della morale e dell'ordine pubblico;
  - 2) a garantire che le firme digitali utilizzate per la sottoscrizione delle Fatture PA abbiano e mantengano piena validità;
  - 3) al pagamento dell'imposta di bollo eventualmente dovuta sulle Fatture PA. Il versamento dell'imposta di bollo dovuta dovrà pertanto avvenire ad esclusiva cura e carico del Cliente nei termini e con le modalità previsti dalla legge.
- e) resta altresì inteso che il Cliente assume a proprio carico le responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa in relazione al contenuto delle Fatture PA emesse e trasmesse alla Pubblica Amministrazione interessata attraverso il Sistema di interscambio, impegnandosi a manlevare e tenere indenne i Fornitori da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa comunque derivare a tal proposito.

**6.12** In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne i Fornitori da ogni danno, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti comprese le spese legali, che i Fornitori dovessero subire o sopportare in conseguenza degli inadempimenti contestati, ancorché derivanti da richieste di risarcimento di terzi. In tale ipotesi i Fornitori avranno facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione ed i suoi effetti, ovvero di sospendere o interrompere il Servizio, riservandosi altresì il diritto di risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 11.

**6.13** Il Cliente dichiara di aver preso attenta visione del Contratto compresi tutti i documenti che lo formano e di aver compreso appieno il loro contenuto e di essere edotto della validità e degli effetti giuridici della conservazione digitale dei documenti informatici.

## **7. Servizio: modalità di utilizzo, configurazione assistenza e manutenzione**

**7.1** Ai fini del Servizio si individuano i seguenti ruoli:

- a) Produttore;
- b) Responsabile della conservazione;
- c) Responsabile del servizio di conservazione;
- d) Utente.

**7.2** Con riferimento ad ogni singolo soggetto terzo titolare dei documenti informatici, le classi documentali per le quali è attivato il Servizio sono quelle indicate nella Scheda di conservazione.

**7.3** Il Servizio viene configurato in base a quanto richiesto dal Cliente tenendo altresì conto, per ogni tipologia/classe documentale, dei parametri specifici risultanti dal Contratto e dalla Scheda di conservazione.

**7.4** Salvo specifico, diverso e separato accordo tra le Parti, e fermo quanto indicato al riguardo nella Sez. I delle Condizioni, l'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate nella Scheda Prodotto DocFly – Conservazione e, se presente, nella Scheda Prodotto DocFly – Fatturazione PA. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ai Fornitori eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate nel Servizio.

**7.5** I Fornitori si riservano la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici di manutenzione. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail con un preavviso di 48 ore; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

## **8. Sospensione del Servizio**

**8.1** Fermo quanto previsto all'art. 12 sez. I delle Condizioni e fatta salva l'applicazione del successivo art. 9, i Fornitori, a loro discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riservano la facoltà di sospendere il Servizio, anche senza alcun preavviso, nel caso in cui il Cliente abbia esaurito lo spazio messo a sua disposizione;

**8.2** In caso di erogazione dell'Opzione DocFly - Fatturazione PA, i Fornitori si riservano a loro discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa esser loro contestata come inadempimento o violazione del Contratto la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio, anche senza alcun preavviso, nel caso in cui il Cliente abbia esaurito le risorse hardware o il numero di fatture da emettere e trasmettere rese disponibili dai Fornitori.

**8.3.** Il Cliente solleva i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità o pretesa di terzi per l'eventuale cessazione, sospensione o interruzione del Servizio verificatasi perché prevista dal Contratto.

## **9. SLA e indennizzi**

**9.1** Lo SLA è riportato sulla Scheda Prodotto DocFly – Conservazione e, se presente, nella Scheda Prodotto DocFly – Fatturazione PA ed entra in vigore per ciascun Cliente a decorrere dall'attivazione del Servizio e termina con la sua cessazione. I Fornitori si riservano 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 Gestione e così le successive modifiche o sostituzioni.

**9.2** Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo dell'Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente dai Fornitori per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.

**9.3** ai fini del riconoscimento degli indennizzi di cui al successivo comma 4 saranno presi in considerazione soltanto i disservizi confermati dal sistema di monitoraggio dei Fornitori.

**9.3.1** Il monitoraggio da parte dei Fornitori 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;

**9.4** Per ogni ora completa di violazione dello SLA i Fornitori riconoscono al Cliente, a titolo di indennizzo, 1 (uno) giorno di proroga della durata del Contratto fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni.

**9.5** Fermo quanto sopra resta inteso in ogni caso che al Cliente non spetta l'indennizzo previsto al precedente comma 3 verificandosi una delle seguenti circostanze:

a) cause di forza maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale dei Fornitori di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico degli stessi i Fornitori (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 dei Fornitori 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 comunque comunicata al Cliente a mezzo 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 Cliente ovvero ad anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti 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 Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte del medesimo;

e) cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del Servizio imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro dei Fornitori 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 Cliente;

## **10. Nomina di Aruba PEC S.p.A. a Responsabile del servizio di conservazione**

**10.1.1** Con l'accettazione delle Condizioni, ed in relazione al Servizio di cui alla presente Sez. V delle medesime, Aruba Pec S.p.A. viene formalmente delegata dal Cliente a svolgere le seguenti attività:

- a) definire le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia dei documenti da conservare, della quale tiene evidenza, in conformità alla normativa vigente, inclusa la gestione delle convenzioni, la definizione degli aspetti tecnico-operativi nonché le modalità di trasferimento da parte del Cliente dei documenti informatici versati in conservazione;
- b) gestire il processo di conservazione garantendo nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- c) generare il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal Manuale;
- d) generare e sottoscrivere il pacchetto di distribuzione con Firma digitale nei casi previsti dal Manuale;
- e) effettuare il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- f) assicurare la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi;
- g) al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adottare misure per rilevare tempestivamente l'eventuale degrado dei sistemi di memorizzazione e delle registrazioni e, ove necessario, per ripristinare la corretta funzionalità; adotta analoghe misure con riguardo all'obsolescenza dei formati;
- h) provvedere alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- i) adottare le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione ai sensi dell'art. 12 del D.P.C.M.;
- j) richiedere la presenza di un pubblico ufficiale, nei casi in cui sia richiesto il suo intervento, garantendo allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività al medesimo attribuite; ogni risorsa, comprese quelle di natura economica, necessaria per l'espletamento delle attività attribuite al pubblico ufficiale dovranno essere garantite e sostenute interamente dal Cliente; pertanto, qualora il Cliente non se ne sia fatto carico direttamente, Aruba Pec S.p.A. è sin da ora autorizzata ad addebitare al Cliente tutti i costi e le spese, compresi gli onorari inerenti le attività prestate dal Pubblico Ufficiale, qualora la normativa ne richieda obbligatoriamente la presenza;
- k) assicurare agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza;
- l) in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti, curare l'aggiornamento periodico del manuale del sistema di conservazione di cui all'art. 8 del D.P.C.M..

**10.1.2** Aruba Pec S.p.A., alla luce di quanto previsto dall'art. 44 del CAD, dovrà verificare che il sistema di conservazione dei documenti informatici garantisca:

- il mantenimento dell'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento informatico;
- l'integrità dei documenti informatici depositati in conservazione;
- la leggibilità e l'agevole reperibilità dei documenti e delle informazioni identificative, inclusi i dati di registrazione e di classificazione originari, nei modi e nei termini stabiliti nel Manuale;
- il rispetto delle misure di sicurezza previste dagli articoli da 31 a 36 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e dal disciplinare tecnico pubblicato in allegato B, e loro successive modificazioni ed integrazioni.

**10.1.3** Aruba Pec S.p.A. dovrà altresì :

- terminare il processo di conservazione dei documenti informatici, entro e non oltre i termini convenuti nell'Elenco dei documenti informatici sottoposti a conservazione allegato al Contratto;
- provvedere, entro i suddetti termini, alla "chiusura" del processo di conservazione, apponendo oltre alla Firma digitale dell'incaricato preposto a tale adempimento, una Marca temporale rilasciata da una Certification Authority iscritta nell'elenco ufficiale dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale sull'insieme dei documenti ovvero su un'evidenza informatica contenente l'impronta o le impronte dei documenti conservati;
- provvedere, qualora richiesto dal Cliente o dalle Autorità fiscali e normative competenti, all'esibizione dei documenti informatici conservati e delle relative evidenze informatiche che comprovano la corretta conservazione degli stessi, fornendo gli elementi necessari per valutare la loro autenticità e validità giuridica.

**10.1.4** Resta inteso che:

- a) Aruba Pec S.p.A. non sarà responsabile per la mancata o non corretta esecuzione degli obblighi su di essa incombenti, quale Responsabile del servizio di conservazione in tutti i casi in cui il mancato o non corretto adempimento sia dovuto a cause ad essa non imputabili, quali, a titolo meramente esemplificativo: forza maggiore, calamità naturali, eventi bellici, interventi dell'Autorità;
- b) a carico di Aruba Pec S.p.A. non è posto alcun obbligo/dovere di elaborare i documenti informatici versati in conservazione al fine di estrarre i relativi metadati che, pertanto, dovranno essere forniti e associati ai rispettivi documenti esclusivamente a cura e carico del Cliente.

**10.2.1.** Aruba Pec S.p.A., quale Responsabile del servizio di conservazione, potrà operare anche attraverso uno o più persone fisiche dalla stessa incaricate all'esecuzione delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici nell'ambito della fornitura del Servizio.

**10.2.2.** Aruba Pec S.p.A. potrà delegare, in tutto o in parte, a terzi soggetti persone fisiche o giuridiche, anche esterne alla propria organizzazione, singole funzioni o fasi del processo di conservazione.

**10.3.** Il corrispettivo relativo alla presente nomina è quello regolato e stabilito dal Contratto.

**10.4.** La presente nomina di Responsabile del servizio di conservazione avrà la stessa durata del Contratto.

**10.5** Qualora il Cliente intenda sottoporre a conservazione documenti informatici appartenenti a tipi/classi documentali diverse e/o ulteriori rispetto a quelle indicate nell'Elenco dei documenti informatici sottoposti a conservazione allegato al contratto, dovrà formulare apposita istanza scritta ad Aruba Pec S.p.A., accettando una nuova Scheda di Conservazione dei documenti informatici sottoposti a conservazione predisposta da Aruba Pec S.p.A..

## **11. Delega Fattura PA**

Ai fini dell'erogazione dei Servizi DocFly avvalendosi delle facoltà previste dal Contratto, con l'accettazione delle Condizioni ed in relazione al Servizio di cui alla presente Sez. V delle medesime, il Cliente nonché Responsabile della conservazione in relazione all'Opzione DocFly Fatturazione PA, delega Aruba Pec S.p.A. all'emissione della fattura PA ed all'apposizione della firma digitale sulla medesima, secondo quanto previsto dal Contratto; a tal proposito il Cliente prende atto e dichiara che rimangono a suo carico, in via esclusiva, tutte le responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa in relazione al contenuto delle Fatture PA emesse e trasmesse alla Pubblica Amministrazione interessata attraverso il Sistema di interscambio e per l'effetto, si impegna, ora per allora, a manlevare e tenere indenne Aruba Pec S.p.A. da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa comunque alla stessa derivare dal compimento delle attività delegate .