

ALLEGATO A – ALLEGATO TECNICO
LegalDoc

Sommario

1. RIFERIMENTI ESTERNI.....	1
2. Descrizione del servizio	1
3. Specifiche tecnico-normative.....	2
4. Specifiche tecniche d'uso.....	7
5. SLA e KPI.....	10
Affidamento del servizio di conservazione a norma.....	12

1. RIFERIMENTI ESTERNI

Documentazione	Link di dettaglio
Manuale Operativo: Manuale della conservazione di Tinexta InfoCert	https://www.infocert.it/pdf/conservazione/manuale-conservazione-infocert.pdf
Manuale Utente	https://knowledgecenter.infocert.digital/Home/Guida/manuale-utente-legaldoc-web?lang=it
Link di supporto (FAQ, Video, Guide)	https://help.infocert.it/cerca?searchText=LegalDoc&idProdotto=51
Scheda dati tecnici di attivazione	https://www.infocert.it/documentazione

2. Descrizione del servizio

LegalDoc è un servizio di conservazione di dati e documenti informatici a norma.
In particolare, il Servizio comprende:

- la licenza d'uso dei software che compongono i Servizi erogati da Tinexta InfoCert, in uso non esclusivo e non trasferibile;
- la messa a disposizione dello spazio necessario a conservare presso il Data Center i dati e documenti inviati;
- l'adeguamento, la manutenzione e l'aggiornamento dei Servizi;
- l'attività di supporto;
- l'affidamento del servizio di conservazione

Inoltre, il sistema di conservazione assicura, dalla presa in carico fino all'eventuale scarto, la conservazione degli oggetti digitali in esso conservati, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie che garantiscano le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità, ai sensi delle Linee Guida AgID su



formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di maggio 2021 e ss.mm.ii e del D.M.E.F 17.06.2014. Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato per il periodo previsto dal piano di conservazione del titolare dell'oggetto della conservazione e dalla normativa vigente, o per un tempo superiore eventualmente concordato tra le parti, indipendentemente dall'evoluzione del contesto tecnologico. Il sistema garantisce, altresì, la possibilità di esibizione di un documento già conservato ("Pacchetto di Distribuzione" - "PdD"), di eventuale cancellazione e scarto.

Tinexta InfoCert dal 2014 è stata tra le prime aziende italiane accreditate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) come Conservatore, quando era requisito normativo necessario per erogare servizi di Conservazione Digitale a norma per la Pubblica Amministrazione Italiana secondo il DPCM allora in vigore.

Tinexta InfoCert ha ottenuto dal 2019 la qualifica AgID Cloud Marketplace (CSP Tipo B Infrastruttura e SaaS per il servizio LegalDoc). Dal gennaio 2023 la competenza del suddetto Marketplace è passata a Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN): l'infrastruttura e il servizio SaaS di conservazione LegalDoc sono qualificati all'interno dell'ACN Cloud Marketplace (che sostituisce l'ex AgID Cloud Marketplace).

Dal 2022 Tinexta InfoCert è tra le prime aziende italiane iscritte al Marketplace dei servizi di conservazione di AgID, secondo le più recenti Linee Guida pienamente applicabili dal primo gennaio di quello stesso anno. La presenza di Tinexta InfoCert nell'Elenco dei conservatori iscritti libera l'Amministrazione che le affida il servizio di conservazione dall'obbligo di trasmettere ad AgID i relativi contratti entro trenta giorni dalla stipula affinché l'Agenzia possa svolgere le attività di verifica dei requisiti generali nonché dei requisiti di qualità, di sicurezza e organizzazione di cui all'allegato A del Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici.

3. Specifiche tecnico-normative

Il Cliente è inteso come colui che accetta i presenti termini, unitamente a quelli previsti dall'Accordo e può identificarsi come il legale rappresentante del Titolare ossia all'incaricato autorizzato all'acquisto del presente prodotto o può averlo acquistato in proprio, versando il corrispettivo del Servizio a Tinexta InfoCert. Il titolare degli oggetti da conservare (il "Titolare"), o soggetto produttore, è colui che ha formato o che comunque è titolare del documento che sarà oggetto di conservazione (può coincidere col Cliente e/o con il Responsabile della Conservazione -*soggetto riconducibile sia all'organizzazione del Titolare, sia esterno a tale organizzazione, che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione di questi e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia e che sottoscrive l'Atto di Affidamento, in rappresentanza del Titolare, nei confronti del Conservatore Tinexta InfoCert*- e/o può coincidere con il Produttore dei PdV - soggetto produttore dei pacchetti di versamento degli oggetti da conservare (può coincidere con il Titolare e/o con il Cliente)- quando forma altresì il pacchetto di versamento degli oggetti della conservazione. I dati e documenti del Titolare si intendono definitivamente acquisiti nel momento in cui ne viene data evidenza all'utente tramite la ricevuta dell'"Indice Pacchetto di Archiviazione (IPdA)", che funge da rapporto di versamento. Prima di tale ricevuta, Tinexta InfoCert non assume alcuna responsabilità, salvo i casi di dolo o colpa grave, per l'eventuale sottrazione, perdita, distruzione o smarrimento dei dati e documenti del Cliente, il quale, ai fini della sua conservazione dovrà provvedere ad inviarli nuovamente.

Affidamento del servizio di conservazione

Ai fini dello svolgimento delle attività di cui al punto 2. da parte di Tinexta InfoCert, il Titolare, per tutta la durata dell'Accordo, affida a Tinexta InfoCert il Servizio di conservazione dei Dati del Titolare, previa sottoscrizione dell'Atto di Affidamento da parte del Responsabile della conservazione (sia esso interno o esterno all'organizzazione del Titolare) e dell'Offerta da parte del Cliente.

Tinexta InfoCert assume pertanto il ruolo di "Conservatore" ai sensi del punto 4.4, par. 1, lett. e) delle Linee Guida.

Nomina del Responsabile (o sub-Responsabile) del trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016.



Ai sensi del punto 4.10 delle Linee Guida, Tinexta InfoCert, quale soggetto esterno cui il Responsabile della conservazione, in nome e per conto del Titolare, affida il servizio di conservazione, assume il ruolo di responsabile del trattamento dei dati personali di cui il Responsabile della Conservazione è “titolare del trattamento” ai sensi dell’art. 4, n. 7), del Regolamento, ovvero assume il ruolo di sub-responsabile, nel caso in cui il Responsabile della conservazione sia a sua volta “responsabile del trattamento” ai sensi dell’art. 4, n. 8, del Regolamento. In particolare, il Responsabile della Conservazione affida a Tinexta InfoCert l’esecuzione delle seguenti operazioni di trattamento, da effettuarsi con l’ausilio di strumenti elettronici e negli specifici limiti previsti dalle Linee Guida e dall’Accordo: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, selezione, estrazione, interconnessione, comunicazione, cancellazione e (eventuale) distruzione di dati. Il Responsabile della conservazione, pertanto, garantisce di fondare il trattamento dei suddetti dati personali (e la relativa delega in favore di Tinexta InfoCert) su idonea base giuridica, ai sensi dell’art. 6 del Regolamento, presentandosi quali autonomo titolare del trattamento o quale responsabile a sua volta legittimamente incaricato. Il Responsabile della conservazione, pertanto, nomina Tinexta InfoCert quale responsabile o sub-responsabile del trattamento dei dati (il “Responsabile” – si precisa che, per semplicità, viene utilizzata questa locuzione tanto nel caso in cui Tinexta InfoCert sia Responsabile del trattamento, quanto nel caso in cui sia sub-Responsabile), assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità connesse e manlevando Tinexta InfoCert da ogni pretesa eventualmente proveniente da terzi in riferimento alle operazioni di trattamento messe in atto da Tinexta InfoCert in virtù dell’incarico conferitole con il presente atto. La natura stessa del Servizio implica che le uniche istruzioni che il Responsabile riceverà saranno quelle previste dall’Accordo, dai suoi Allegati e dalla normativa in materia di conservazione dei documenti informatici.

Alla luce di quanto sopra, Tinexta InfoCert si impegna a:

- adottare le misure di sicurezza previste dalla normativa applicabile, ivi comprese quelle di cui all’art. 32 del Regolamento (UE) 679/2016;
- rispettare gli obblighi posti in capo al Responsabile (o sub-Responsabile) del trattamento dall’art. 28 del Regolamento (UE) 679/2016;
- assistere il Responsabile della conservazione (o, ove necessario o richiesto, il Titolare) nell’adempimento degli obblighi derivanti dal Regolamento (UE) 679/2016, nei limiti degli impegni assunti ai sensi dell’Accordo, al fine di garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento (UE) 2016/679, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile;
- con particolare riferimento agli obblighi in materia di notificazione dei dati personali ex artt. 33 e 34 del Regolamento, informare il Responsabile della conservazione (o, ove necessario o richiesto, il Titolare) della eventuale violazione di dati personali senza ingiustificato ritardo, dopo essere venuto a conoscenza della violazione stessa;
- delegare singole operazioni di trattamento a eventuali società terze, debitamente designate per iscritto quali sub-responsabili del trattamento e istruite in modo da assumere i medesimi obblighi assunti da Tinexta InfoCert in virtù della presente nomina rispetto alla tutela dei dati personali;
- incaricare per iscritto le persone che tratteranno dati personali per conto del Responsabile della conservazione, autorizzando le stesse allo svolgimento delle sole operazioni di trattamento strettamente necessarie alla corretta erogazione del Servizio, con impegno alla riservatezza e indicazione di ogni istruzione necessaria all’esecuzione di un trattamento conforme al D.L.vo 196/2003 e al Regolamento (EU) 679/2016;
- dar seguito a richieste o provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali o altra autorità competente in relazione al trattamento dei dati cui Tinexta InfoCert è preposta;
- effettuare le operazioni di cancellazione dei dati, quando richieste dal Responsabile della conservazione o direttamente dal Titolare nel corso dell’efficacia dell’Accordo e nei termini stabiliti nel medesimo;
- cancellare e/o restituire - a scelta del Responsabile della conservazione, o direttamente del Titolare - i dati oggetto di trattamento alla cessazione del Servizio, salvi gli obblighi di conservazione dei dati personali eventualmente derivanti dal diritto dell’Unione o degli Stati membri;
- non comunicare a terzi i dati personali oggetto di trattamento.

Nel caso in cui il Responsabile della conservazione (o direttamente il Titolare) manifesti per iscritto necessità tali da richiedere un trattamento diverso rispetto a quello di cui all’Accordo, previa valutazione relativa alla



compliance normativa della richiesta del Responsabile della conservazione/Titolare, Tinexta InfoCert informerà per iscritto il Responsabile della conservazione/Titolare/Cliente circa la percorribilità della soluzione richiesta e i relativi costi, mediante specifica offerta, eventualmente rivalutando altresì l'inquadramento da conferire al rapporto, anche ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Il Responsabile della conservazione, in qualità di titolare o Responsabile del trattamento, prende atto e accetta che Tinexta InfoCert è autorizzata ad avvalersi di Amazon Web Services, Inc. E WIIT S.p.A. quale sub-Responsabile del trattamento per l'espletamento dei Servizi di storage dei dati in cloud. Il Responsabile informa il Responsabile della conservazione che lo storage dei dati in cloud presso Amazon Web Services, Inc. E WIIT S.p.a. si svolge su server localizzati in Italia.

Conservazione dei dati

I dati e documenti del Titolare si intendono definitivamente acquisiti nel momento in cui effettuata la verifica descritta nella successiva sezione "Obblighi di Tinexta InfoCert", ne viene data evidenza al produttore del pacchetto di versamento (in seguito del "PdV") e/o all'Utente tramite la ricevuta dell'"Indice Pacchetto di Archiviazione (IPdA)" (rapporto di versamento).

Prima di tale ricevuta, Tinexta InfoCert non assume alcuna responsabilità, salvo i casi di dolo o colpa grave, per l'eventuale sottrazione, perdita, distruzione o smarrimento dei dati e documenti del Titolare, il quale, ai fini della sua conservazione dovrà provvedere ad inviarli nuovamente.

Obblighi di Tinexta InfoCert

Tinexta InfoCert si impegna a conservare i documenti inviati dal Cliente/Titolare e/o dal Produttore del PdV, subordinatamente all'esito positivo della verifica di conformità dei documenti inviati alle caratteristiche previste negli Allegati e alla verifica del formato e delle altre specifiche concordate in fase progettuale del sistema di conservazione, secondo quanto previsto nell'Atto di Affidamento ed in base alle procedure specifiche per ciascun servizio meglio evidenziate negli Allegati all'Accordo. In particolare, il Cliente/Produttore/Titolare prende atto che, in virtù di quanto previsto nel punto 4.7, par. 2, lett. b), delle Linee Guida, tale verifica di conformità viene effettuata avendo riguardo esclusivamente a quanto stabilito nel Manuale della Conservazione di Tinexta InfoCert ed a quanto indicato, in tema di formati file, nell'All. 2 alle Linee Guida, nonché, per ciò che concerne le verifiche sui metadati, a quanto riportato nelle Linee Guida. La conservazione dei documenti è limitata ad un periodo di 10 anni a partire dalla data di marcatura temporale apposta sui pacchetti di archiviazione, salvo diverso specifico accordo regolato nell'Offerta o nell'Accordo sottoscritto e/o accettato.

Allo scadere di tale retention period e tramite apposito portale messo a disposizione da Tinexta InfoCert, il Cliente e il proprio Responsabile della Conservazione, possono scegliere se rinnovare il servizio, oppure procedere con lo scarto dei documenti conservati. Per 'scarto' si intende l'operazione con cui si eliminano definitivamente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti non più rilevanti ai fini giuridico-amministrativo e storico-culturale.

Resta fermo che il periodo effettivo di conservazione è collegato all'efficacia dell'Accordo, dovendosi intendere che, in caso di mancato rinnovo o comunque di risoluzione anticipata dell'Accordo per qualsiasi ragione, salvo quanto descritto nella sezione "Obblighi del Cliente", Tinexta InfoCert non sarà più tenuta alla conservazione dei documenti.

Limitazione del Servizio in mera consultazione

Il Cliente può chiedere che il Servizio sia usufruito in modalità ridotta, ossia con la mera consultazione dei documenti già archiviati, ma senza la possibilità di trasmetterne in conservazione di nuovi.

La richiesta di limitazione può essere formulata a Tinexta InfoCert in occasione della scadenza del servizio o di uno dei successivi rinnovi, mediante PEC o raccomandata A/R, almeno 30 giorni prima del termine di scadenza.

In caso di tempestiva richiesta, Tinexta InfoCert formulerà apposita offerta economica per il Servizio di mera consultazione. Se le Parti non raggiungono l'accordo sul corrispettivo del nuovo Servizio, l'Accordo si intende risolto alla scadenza in vista della quale il Cliente ha avanzato la richiesta di limitazione.

Responsabilità di Tinexta InfoCert



Tinexta InfoCert si impegna a fornire i Servizi richiesti dal Cliente in osservanza di quanto stabilito dall'Accordo, dagli Allegati ad esso relativi, dalle Linee Guida AgID, dal D.M. Economia e Finanze del 17.06.2014 ed eventuali successive modifiche o integrazione degli stessi, non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto in essi espressamente stabilito.

Ai fini di quanto indicato al punto precedente, non rientra nell'oggetto del presente Accordo l'attività interpretativa delle norme sopra richiamate e, più in generale, della normativa fiscale, in relazione alle singole fattispecie concrete, trattandosi di competenze più propriamente attribuibili ad appartenenti alle rispettive categorie professionali regolamentate.

Tinexta InfoCert, salvo il caso di dolo o colpa grave, non incorrerà in responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Produttore del PdV, al Cliente, al Titolare, all'Utente e/o a terzi in conseguenza dell'uso non conforme a quanto prescritto negli Allegati e nelle normative richiamate al primo comma del presente articolo, ed eventuali successive modifiche, e/o del mancato uso dei Servizi, anche a fronte di ritardi o interruzioni o per errori e/o malfunzionamenti dello stesso, qualora rientranti nell'ambito dei parametri di indisponibilità.

Il solo Cliente e/o Titolare, in caso di superamento dei parametri di indisponibilità stabiliti nei livelli di servizio, salvo le ipotesi di intervento per manutenzione ordinaria e/o straordinaria, avrà diritto ad ottenere, a titolo di risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti, il rimborso del prezzo pagato per il servizio correlato al periodo di mancata fruizione dello stesso.

Salve le ipotesi di dolo e colpa grave, Tinexta InfoCert sarà tenuta a tenere indenne il Cliente e/o il Titolare e/o l'Utente, in caso di mancata osservanza ad essa imputabile delle tempistiche e delle modalità procedurali per la conservazione dei documenti trasmessi stabilite dalla normativa e dagli Allegati, unicamente in caso di accertamento e comminazione da parte dell'amministrazione finanziaria di sanzioni amministrative nei confronti dei medesimi e nel limite della sanzione applicata.

Il rimborso non potrà essere richiesto qualora la mancata fruizione sia imputabile al gestore della Connettività ovvero derivante da caso fortuito, forza maggiore o cause comunque non imputabili a Tinexta InfoCert, quali, a titolo esemplificativo, scioperi, sommosse, terremoti, atti di terrorismo, tumulti popolari, sabotaggio organizzato, eventi chimici e/o batteriologici, guerra, alluvioni, provvedimenti delle competenti autorità in materia o inadeguatezza delle strutture, dei macchinari *hardware* e/o dei *software* utilizzati dal Cliente e/o Titolare e/o dall'Utente.

Tinexta InfoCert, inoltre, salvo il caso di dolo o colpa grave non sarà gravata da oneri o responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente e/o Produttore e/o all'Utente causati da manomissioni o interventi sul servizio o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente e/o dal Produttore e/o dall'Utente stesso e/o da parte di terzi non autorizzati da Tinexta InfoCert.

Obblighi del Cliente

Il Cliente dichiara, sotto la propria esclusiva responsabilità, di essere dotato dei poteri necessari per la sottoscrizione del presente atto ovvero di aver ricevuto formale incarico da parte del Titolare, ai sensi degli artt. 1387 ss., c.c., e, se del caso, 1704, c.c., per la sottoscrizione dell'Accordo. Il Cliente si obbliga a rendere edotto l'Utente delle previsioni del presente Accordo e, in particolare, degli obblighi ed oneri specificamente richiesti ai fini dell'utilizzo dei Servizi. Il Cliente, il Titolare, il Responsabile della Conservazione e l'Utente si impegnano a fornire tutte le informazioni necessarie all'attivazione dei Servizi ed a dotarsi di tutti i requisiti necessari per l'accesso agli stessi come meglio specificati nei relativi Allegati.

Il Responsabile della Conservazione, il Produttore, il Cliente, il Titolare e l'Utente si impegnano, altresì, ad inviare tutti i documenti che devono essere conservati in forma elettronica con le modalità e nei formati previsti negli Allegati e nel rispetto delle modalità e dei termini stabiliti dalla normativa di riferimento. Qualora siano trasmessi per la conservazione documenti nei formati "*standard*" indicati nell'Allegato Tecnico, la leggibilità di detti documenti sarà garantita da Tinexta InfoCert mediante i programmi indicati nel medesimo Allegato Tecnico. In tali casi il Titolare e/o l'Utente potrà non inviare i programmi per la visualizzazione dei documenti medesimi, ferma restando a suo carico la necessaria verifica di compatibilità tra i formati utilizzati ed i programmi di visualizzazione proposti da Tinexta InfoCert.

Il Cliente e/o Titolare e/o il Responsabile della Conservazione si impegnano ad indicare, nell'apposita sezione della scheda dati tecnici, l'invio di documenti in modalità cifrata, impegnandosi in tali casi a conservare gli strumenti necessari per la decifrazione e visualizzazione dei medesimi documenti. In tali ipotesi l'obbligo di esibizione dovrà essere assolto direttamente dal Titolare/Utente.

Il Titolare e/o l'Utente sono tenuti ad inviare all'Amministrazione Finanziaria tutte le comunicazioni e ad effettuare, in proprio, tutti gli adempimenti prescritti dalla normativa fiscale in materia di conservazione dei documenti.

Ciascun soggetto avrà comunque, oltre quanto previsto nell'Accordo, gli obblighi e le responsabilità derivanti dal proprio ruolo, come definito dalle Linee Guida.

Responsabilità del Cliente

La responsabilità dei Dati del Titolare, ivi compresi quelli di cui lo stesso esegua dei trattamenti anche non in qualità di Titolare ai sensi del Regolamento EU 679/2016, è esclusivamente a carico del Titolare e/o dell'Utente e/o del Responsabile della conservazione.

L'accesso ai Servizi è consentito unicamente secondo le modalità indicate nella Scheda Dati Tecnici di Attivazione ed il Cliente, il Titolare, l'Utente e il Responsabile della conservazione si obbligano a non utilizzare ed a non far utilizzare applicazioni diverse e/o processi manuali o applicazioni automatiche per accedere, visualizzare, copiare o utilizzare i Servizi.

È fatto divieto di utilizzare i Servizi al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

- siano in contrasto o violino diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti di proprietà di terzi;
- abbiano contenuti diffamatori, calunniosi o minacciosi;
- contengano materiale pornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale; contengano *virus*, *worm*, *trojan horse* o, comunque, altre caratteristiche di contaminazione o distruttive;
- in ogni caso siano in contrasto alle disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

Il Titolare/Responsabile della conservazione prende atto che Tinexta InfoCert, anche ai sensi di quanto previsto dall'art. 14, 15, 16 del D.Lgs. 9.4.2003, n. 70, non ha alcun obbligo di sorveglianza sui contenuti dei documenti e sui dati che sono memorizzati, visualizzati o condivisi a mezzo dei Servizi e, pertanto, non avrà alcun obbligo di monitoraggio o di esame degli stessi.

Tinexta InfoCert, ai sensi di quanto previsto nell'art. 17 del sopra citato decreto legislativo, è sottoposta agli obblighi di informazione ivi previsti e si riserva altresì di sospendere i Servizi, ovvero di impedire l'accesso ai documenti e/o ai dati ivi contenuti, qualora venga a conoscenza di una violazione di quanto sopra previsto e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo competente in materia in base alle norme vigenti.

Nelle ipotesi di cui al comma precedente, Tinexta InfoCert provvederà a comunicare a mezzo posta elettronica certificata al Titolare/Responsabile della conservazione le motivazioni dell'adozione dei provvedimenti ivi stabiliti, con facoltà della stessa di risolvere di risolvere il rapporto ai sensi dell'Accordo.

Obblighi e responsabilità in tema di generazione ed associazione dei metadati

Il Cliente, il Titolare, il Produttore e il Responsabile della conservazione, ciascuno per quanto di propria competenza, prendono atto che, ai sensi del punto 2.1.1 delle Linee Guida, "Al momento della formazione del documento informatico immutabile, devono essere generati e associati permanentemente ad esso i relativi metadati", così come definiti nell'All. 5 alle Linee Guida stesse (i "Metadati").

L'obbligo della corretta e completa attività di associazione dei Metadati al documento informatico oggetto di conservazione è in capo esclusivamente al Titolare, che si assume pertanto, anche nei confronti di Tinexta InfoCert, ogni responsabilità al riguardo. Il Produttore, comunque, quale soggetto che predispone il Pacchetto di Versamento, risponde in solido col Titolare dell'attività di associazione dei Metadati. Tinexta InfoCert, in qualità di Conservatore, non ha alcun onere di verifica in ordine al contenuto dei Metadati. Tinexta InfoCert inoltre non svolge, nell'ambito del presente Servizio, alcuna attività di consulenza finalizzata alla regolarizzazione dei documenti informatici rispetto a quanto previsto dalla normativa applicabile e dalle Linee Guida. Nel caso in cui il documento informatico trasmesso in conservazione non sia conforme a quanto indicato nel documento "Scheda dati tecnici per l'attivazione di un ambiente di conservazione", che indica le informazioni tecniche necessarie a consentire l'integrazione con il sistema di conservazione, Tinexta InfoCert

trasmetterà al Titolare e/o al Responsabile della conservazione una comunicazione di errore e di rifiuto con la segnalazione del problema.

Dopo che, in base a quanto sopra indicato, il rifiuto sia stato reiterato tre volte, è onere del Titolare e/o del Responsabile della conservazione contattare il servizio di assistenza tecnica di Tinexta InfoCert per tentare una soluzione del problema. Il Titolare/Responsabile della conservazione prende atto che Tinexta InfoCert, anche ai sensi di quanto previsto dall'art. 14, 15, 16 del D.Lgs. 9.4.2003, n. 70, non ha alcun obbligo di sorveglianza sui documenti e sui dati che sono memorizzati, visualizzati o condivisi a mezzo dei Servizi e, pertanto, non avrà alcun obbligo di monitoraggio o di esame degli stessi.

Tinexta InfoCert, ai sensi di quanto previsto nell'art. 17 del sopra citato decreto legislativo, è sottoposta agli obblighi di informazione ivi previsti e si riserva altresì di sospendere i Servizi, ovvero di impedire l'accesso ai documenti e/o ai dati ivi contenuti, qualora venga a conoscenza di una violazione di quanto sopra previsto e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo competente in materia in base alle norme vigenti. Nelle ipotesi di cui al comma precedente, Tinexta InfoCert provvederà a comunicare a mezzo posta elettronica certificata al Titolare/Responsabile della conservazione le motivazioni dell'adozione dei provvedimenti ivi stabiliti, con facoltà della stessa di risolvere il Servizio ai sensi delle previsioni di cui all'Accordo.

Restituzione

In ogni caso di cessazione del Servizio, Tinexta InfoCert restituisce al Cliente/Titolare i pacchetti di distribuzione (PdD) consentendo allo stesso, a titolo gratuito, di effettuare un download dei dati e documenti del Titolare. Il download va effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione di efficacia del Servizio.

In alternativa a quanto previsto nel primo capoverso, su richiesta del Titolare i Dati verranno forniti da Tinexta InfoCert, a fronte del pagamento di appositi corrispettivi da definirsi, su supporti fisici all'uopo predisposti da Tinexta InfoCert stessa. Decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del Servizio, Tinexta InfoCert non avrà più alcuna responsabilità in merito alla conservazione dei Dati del Titolare o dell'Utente.

Attivazione

Tinexta InfoCert, verificati i requisiti di accesso, provvede entro 10 giorni dall'attivazione del Servizio ad assegnare al Titolare/Utente un profilo di abilitazione per l'accesso ai Servizi richiesti.

4. Specifiche tecniche d'uso

Il processo di conservazione



Il processo di conservazione proposto, secondo lo standard ISO 14721 OAIS, gestisce la conservazione dei documenti attraverso la creazione di "Information Packages" (IP). Questi pacchetti contengono il documento e tutte le relative informazioni (metadati), che permettono di arricchirlo e di metterlo a disposizione del Cliente nel tempo.

Il processo può essere così schematizzato:

1. il produttore invia i documenti in conservazione con un pacchetto di versamento, contenente anche i metadati necessari;
2. il pacchetto viene preso in carico dal sistema se rispetta la configurazione concordata (formati, metadati, parametri, policy...) e se l'impronta di hash calcolata coincide con quella contenuta nel pacchetto;
3. il sistema crea i pacchetti di archiviazione; il Responsabile del servizio firma o sigilla e marca temporalmente l'indice di conservazione UNI SInCRO di ogni singolo pacchetto di archiviazione, a garanzia di integrità, immutabilità e autenticità;
4. il sistema restituisce al produttore l'indice di conservazione come ricevuta (rapporto di versamento);
5. il database del sistema viene aggiornato, il pacchetto di archiviazione viene indicizzato, memorizzato e ridondato più volte (ogni pacchetto è soggetto a controlli periodici di integrità e leggibilità a distanza di tempo);
6. il documento conservato può essere ricercato attraverso i metadati, su richiesta dell'utente in possesso delle apposite credenziali, in qualsiasi momento, ed esibito mediante un pacchetto di distribuzione, che contiene tutte le evidenze del processo.

Funzionalità principali:

- accettazione del pacchetto di versamento, formato dal documento da conservare e dai metadati ad esso associati dal produttore;
- conservazione del pacchetto di archiviazione, a norma di legge e per tutta la durata prevista dall' Accordo;
- rettifica del pacchetto di archiviazione, modifica logica, nel pieno rispetto del principio di tracciabilità;
- ricerca tra i documenti conservati, utilizzando uno o più metadati popolati in fase di versamento;
- esibizione del pacchetto di distribuzione, contenente sia il documento conservato che gli altri documenti a corredo della corretta conservazione, che possono essere scaricati in autonomia, in qualsiasi momento;
- scarto, su richiesta formale del Responsabile della conservazione del produttore, cioè cancellazione fisica e logica dei pacchetti di archiviazione e di ogni loro duplicato.

Esiste una versione LEGALDOC accessibile esclusivamente tramite interfaccia web e disponibile nell'e-commerce Tinexta Infocert che mantiene tutte le funzionalità principali di LEGALDOC ma è limitato alla conservazione delle seguenti classi documentali predefinite, e senza possibilità di customizzazioni:

- FATTURE (Il_Ig_fattu)
- DDT (Il_Ig_ddt)
- LIBRI e REGISTRI CONTABILI (Il_Ig_lib)
- ORDINI D'ACQUISTO NSO (Il_Ig_oda)
- OIL, MANDATI e REVERSALI (Il_Ig_oil)
- CONTRATTI (Il_Ig_contratto)
- REGISTRO CARICO E SCARICO RIFIUTI (caso d'uso RENTRI)
- FORMULARIO IDENTIFICAZIONE RIFIUTI (caso d'uso RENTRI)

Una versione specifica destinata alle Pubbliche Amministrazioni dispone invece delle seguenti classi documentali predefinite e senza possibilità di customizzazione:

- FATTURE (Il_Ig_fattu)
- DDT (Il_Ig_ddt)
- LIBRI e REGISTRI CONTABILI (Il_Ig_lib)
- ORDINI D'ACQUISTO NSO (Il_Ig_oda)
- OIL, MANDATI e REVERSALI (Il_Ig_oil)
- CONTRATTI (Il_Ig_contratto)
- DELIBERAZIONI di Giunta, di Consiglio, CdA... (Il_Ig_delib)
- DETERMINAZIONI dirigenziali (Il_Ig_deter)
- REGISTRO GIORNALIERO DI PROTOCOLLO (Il_Ig_regprot)
- DOCUMENTO PROTOCOLLATO (Il_Ig_docprot)
- LIBRO UNICO DEL LAVORO (Il_Ig_lul)
- AGGREGAZIONI DOCUMENTALI (Il_Ig_aggr)

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio LEGALDOC può essere erogato nelle seguenti modalità:

- In modalità SaaS
- On-premise

Il cliente potrà accedere al servizio e alle sue funzionalità tramite interfaccia web dedicata, oppure tramite API in caso di offering enterprise.

Requisiti di sistema

Il prodotto non specifica requisiti di sistema perché non è prevista alcuna installazione in loco su datacenter parti terze. Il prodotto è erogato esclusivamente come servizio SaaS.

Nel contesto LegalDoc si fa riferimento a requisiti di integrazione che sono i seguenti:

- linguaggio di interoperabilità del dato: XML
- catalogo Web Services: Api RestFull
- protocollo di comunicazione: HTTPS

Formati supportati

L'ambiente di conservazione è configurato per accettare solo formati concordati, associati ad appositi visualizzatori, al fine di preservare la leggibilità futura dei documenti.

I visualizzatori dei formati standard sono:

FORMATO	ESTENSIONE	MIME-TYPE	STANDARD
PDF o PDF/A	.pdf	application/pdf;NA	ISO 32000-1 (PDF), ISO 19005-1:2005 (vers. PDF 1.4), ISO 19005-2:2011 (vers. PDF 1.7)
TIFF	.tif	image/tiff;NA	ISO 12639(TIFF/IT); ISO 12234 (TIFF/EP)
XML	.xml	text/xml;1.0	
TXT	.txt	text/plain;NA	

I visualizzatori dei formati standard sono automaticamente assegnati all'atto dell'attivazione del proprio ambiente di conservazione e sono forniti da Tinexta InfoCert al Soggetto Produttore.

Conservare documenti in altri formati (jpeg, Open Document Format, EML, DICOM, ecc..) è sempre possibile, indicandoli nella Scheda Dati Tecnici - documento referenziato "NDOC – Scheda dati tecnici per l'attivazione di un ambiente di conservazione".

I visualizzatori di formati aggiuntivi ai predefiniti devono essere inviati dal Produttore prima di iniziare la conservazione dei documenti (il sistema accetta i documenti in conservazione anche se il visualizzatore non è caricato, ma finché non viene caricato non è possibile effettuare l'esibizione dei documenti).

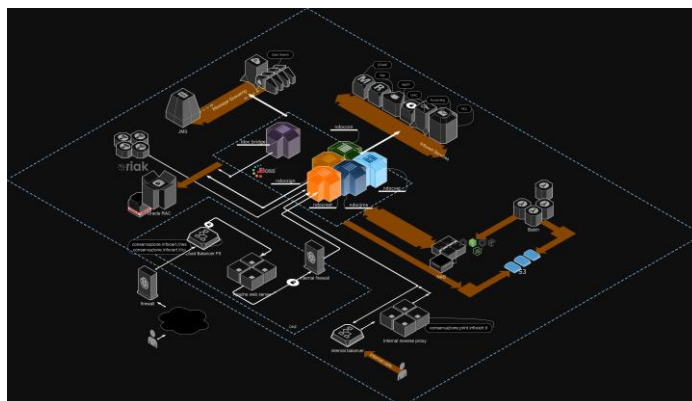
Nel caso si abbia necessità di versare in conservazione un file di tipo "archivio compresso" (come ad esempio zip, tar, rar) il Produttore/Utente si impegna a mantenere gli strumenti necessari per la visualizzazione dei

documenti contenuti all'interno dei file di tipo 'archivio compresso' (e di quelli eventualmente a questi allegati). In tali ipotesi il Produttore/Utente dovrà infatti assicurare quanto previsto dalle citate Linee Guida AgID, in particolare l'Allegato 2, e e ss.mm.ii., relativamente ai programmi per la visualizzazione dei documenti medesimi e l'obbligo di esibizione.

Per i formati MSG e EML il Produttore si impegna a conservare il software necessario alla lettura dei file allegati. Nel caso di invio in conservazione di file cifrati, essi andranno distinti valorizzando l'apposito tag nel file dei parametri che accompagna la conservazione. Per i documenti di questo tipo, il Produttore si impegna a conservare il software necessario alla loro decrittazione, sollevando Tinexta InfoCert dalla responsabilità sulla loro visualizzazione.

Architettura di alto livello

Il disegno architetturale di Ndoc rispecchia il paradigma SOA ed è composto da aree che svolgono compiti specifici, sono connesse tra loro in quanto comunicano via TCP/IP ovvero specificatamente via HTTP(S), NFS, AJP, JMS ecc basandosi su il servizio svolto da ciascun componente.



Identificativi e accessi al sistema

Il Titolare e/o Cliente e/o l'Utente può utilizzare i Servizi previa verifica dei requisiti di accesso al sistema, mediante gli strumenti di identificazione previsti negli appositi Allegati.

Il Titolare e/o Cliente e/o l'Utente sono informati del fatto che la conoscenza degli strumenti di identificazione da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'accesso ai Servizi ed ai Dati del Titolare. Il Titolare e/o Cliente e/o l'Utente è pertanto tenuto a conservare ed a far conservare al proprio personale che utilizza i Servizi tali strumenti di identificazione con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederli o consentirne l'uso a terzi. Tinexta InfoCert non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza da parte del Titolare e/o Cliente e/o dell'Utente di quanto sopra.

5. SLA e KPI

SLA di Servizio

In termini di erogazione, si prevedono i seguenti valori di disponibilità mensile del servizio:

KPI	Servizio	Orario	Disponibilità
D01	LegalDoc	24x7	99,00%



Di seguito sono descritte le modalità di calcolo dei KPI di disponibilità:

KPI	Ambito	Descrizione
D01, D02, ...	Disponibilità dei Servizi	Il metodo di calcolo per gli indicatori di disponibilità si basa sui seguenti valori: periodo osservato = durata in secondi del periodo di osservazione, al netto delle manutenzioni programmate tempo indisponibilità = somma delle durate in secondi dei tempi di indisponibilità del servizio, nel periodo di osservazione Il valore di disponibilità è calcolato, per ogni servizio, tramite la seguente formula: $D = \frac{\text{Periodo osservato} - \text{Tempo indisponibilità}}{\text{Periodo osservato}} * 100$ Il periodo di osservazione è mensile. La violazione si individua quando D < disponibilità concordata

Tinexta InfoCert limita la propria responsabilità all'erogazione dei propri servizi, non è quindi responsabile per eventuali anomalie di performance dovuti a indisponibilità o lentezza nella rete che connette il Cliente all'IDC. Tinexta InfoCert non è inoltre responsabile di anomalie derivanti da:

- incorretta configurazione o dimensionamento dell'infrastruttura del Cliente;
- incorretta installazione o configurazione di software che utilizzano servizi Tinexta InfoCert sull'infrastruttura del Cliente.

KPI di performance

P1 -Tempo medio conservazione -> 1 sec
P2 -Tempo medio indicizzazione -> 1 sec
P3 - Tempo medio esibizione -> 1 sec

Affidamento del servizio di conservazione a norma

Il sottoscritto **Responsabile della conservazione** (il “**Responsabile della Conservazione**”), a tal fine ed in questo ruolo nominato dal seguente soggetto, in nome e per conto del quale agisce:

[RAGIONE SOCIALE] _____ - C.F. _____;
(il “**Titolare degli oggetti della conservazione**”)

Cognome e Nome _____

Data di Nascita ____/____/____ Cod. Fisc. _____ Cittadinanza _____

Indirizzo **PEC** per comunicazioni _____@_____

nell’ambito del proprio ruolo di **Responsabile della conservazione**, così come previsto dal par. 4.5 delle “Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” adottate da AgID nel maggio 2021 e dall’art. 34 comma 1-bis del Codice dell’Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche), e comunque dichiarando, ad ogni effetto di legge, di essere legittimato a sottoscrivere il presente documento, in nome e per conto del/i Titolare/i degli oggetti della conservazione,

AFFIDA

a Tinexta InfoCert S.p.a., con sede legale in Roma, Piazzale Flaminio 1/B, P. IVA 07945211006, il servizio di conservazione dei documenti informatici del Titolare/i degli oggetti della conservazione, secondo quanto previsto nell’Allegato Tecnico.

Data _____

Firma del Responsabile della Conservazione _____

In particolare:

- 1) Sono escluse dall’affidamento le attività di riversamento dei documenti conservati da un supporto di memorizzazione ad un altro, che costituiscono un servizio a sé stante, effettuato dietro eventuale, espressa e separata richiesta, le attività che precedono l’invio dei documenti (ad es., la digitalizzazione dei documenti analogici, il rispetto dei tempi prescritti per l’invio in conservazione, l’idoneità del software adottato dal Titolare) e la correttezza e coerenza dei contenuti dei medesimi.
- 2) Ai fini della conservazione dei documenti analogici originali, il Titolare dell’oggetto della conservazione o altro soggetto da questi debitamente delegato dovrà provvedere autonomamente ad apporre la firma digitale ai documenti e, ove previsto, per particolari tipologie di documenti analogici originali unici, a far intervenire un pubblico ufficiale, che attesti la conformità tra il documento conservato e l’originale, ai sensi dell’art. 22, c. 4 e 5 del D. Lgs 7.03.2005, n. 82 CAD e dell’art. 4 del D.M.E.F 17.06.2014 per i documenti rilevanti ai fini fiscali e tributari.
- 3) In base al presente atto di affidamento Tinexta InfoCert S.p.a. opererà quale Conservatore dei documenti informatici del Titolare/i dell’oggetto della conservazione, provvedendo all’esecuzione dei compiti definiti

dalle Linee Guida AgID, secondo quanto previsto nell'Accordo e nell'Allegato Tecnico ivi definito.

In particolare, nell'ambito della propria organizzazione, Tinexta InfoCert S.p.A. ha nominato un Responsabile del servizio di conservazione, il quale:

- definisce le politiche di conservazione e i requisiti funzionali del sistema di conservazione, in conformità alla normativa vigente e tenuto conto degli standard internazionali, in ragione delle specificità degli oggetti digitali da conservare (documenti informatici, aggregazioni informatiche, archivio informatico), della natura delle attività che il Titolare dell'oggetto di conservazione svolge e delle caratteristiche del sistema di gestione informatica dei documenti adottato;
- gestisce il processo di conservazione e ne garantisce nel tempo la conformità alla normativa vigente;
- genera e sottoscrive il rapporto di versamento, secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- genera e sottoscrive il pacchetto di distribuzione con firma digitale, nei casi previsti dal manuale di conservazione;
- effettua il monitoraggio della corretta funzionalità del sistema di conservazione;
- effettua la verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità e della leggibilità dei documenti informatici e delle aggregazioni documentarie degli archivi;
- al fine di garantire la conservazione e l'accesso ai documenti informatici, adotta 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;
- provvede alla duplicazione o copia dei documenti informatici in relazione all'evolversi del contesto tecnologico, secondo quanto previsto dal manuale di conservazione;
- predispone le misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema di conservazione;
- assicura 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;
- assicura agli organismi competenti previsti dalle norme vigenti l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle attività di verifica e di vigilanza.

(Firma Responsabile della conservazione)
