

**Allegato Contrattuale
Servizio**

UNADOC



Indice

1. Introduzione al documento.....	3
1.1 Scopo e campo di applicazione del documento	3
1.2 Riferimenti	3
2. Il servizio.....	4
2.1 Caratteristiche del servizio	4
Disponibilità dei dati	5
2.2 Precisazioni	5
2.3 Integrazione funzionale sulle modalità di conservazione	6
2.4 Calcolo dell'impronta dell'archivio informatico (opzionale).....	7
3. Supporto	8
4. Accesso al servizio.....	9
4.1 Prerequisiti.....	9
Hardware.....	9
Software.....	9
Browser.....	9
Connettività	9
4.2 Strumenti di identificazione	9
5. Livelli di servizio	10
5.1 Modalità di erogazione	10
5.2 Service Level Agreement (SLA)	11
Criteri di misurazione	12
SLA Disponibilità.....	12
SLA Calcolo dell'impronta dell'archivio	12
6. Allegato.....	13
6.1 Informazioni sul Data Center	13

1. Introduzione al documento

Il presente documento costituisce l'Allegato alle Condizioni Generali del Contratto per l'uso del servizio LegalDoc Folders con personalizzazioni Unappa, di seguito UnaDoc. Le personalizzazioni consistono in:

- un insieme di tipologie documentali specifiche, consultabili nel manuale utente UnaDoc [3];
- una personalizzazione grafica;
- una console di amministrazione che consenta di attivare i clienti all'utilizzo del servizio.

Il Servizio UnaDoc è reso in modalità A.S.P. (*Application Service Providing*) e consente al Cliente di accedere ai servizi di conservazione sostitutiva dei propri documenti informatici su un elaboratore elettronico, gestito da InfoCert e fisicamente posto nei locali di quest'ultima.

UnaDoc è un servizio per la conservazione sostitutiva e l'esibizione di documenti informatici in ottemperanza a:

- Decreto Ministero delle Entrate e delle Finanze 23 gennaio 2004, modificato dal Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze 06/03/2009
- Deliberazione CNIPA n. 11/2004: regole tecniche per la riproduzione e conservazione su supporto idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali
- Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate con prot. N. 2010/143663

Il Servizio è accessibile dall'apposita URL di rete: <https://una-doc.unappa.it>

1.1 Scopo e campo di applicazione del documento

Il documento ha l'obiettivo di descrivere il contenuto, le modalità di erogazione, le condizioni d'accesso, le caratteristiche del servizio.

1.2 Riferimenti

- [1] MO – LegalDoc Folders - Specifiche tecniche generali
- [2] MU/LDOC – Manuale utente conservazione sostitutiva LegalDoc
- [3] MU/UNADOC – Manuale utente UnaDoc
- [4] SPT/TAPE – LegalDoc Connector – Specifiche tecniche di collegamento
- [5] MU/TAPE – Manuale utente LegalDoc Connector per l'utilizzo del servizio di calcolo dell'impronta dell'archivio informatico

2. Il servizio

La conservazione sostitutiva dei documenti, secondo le regole tecniche emanate con la deliberazione **CNIPA n° 11/2004** e con il **Decreto del Ministero Economia e Finanze del 23 gennaio 2004 e successive modifiche**, rappresenta una concreta opportunità di cost-saving per Imprese, Professionisti e Pubbliche Amministrazioni.

La *deliberazione CNIPA n° 11/2004* fissa le regole che consentono di sostituire i documenti cartacei con documenti informatici, mediante la memorizzazione di questi ultimi su un supporto informatico idoneo a garantirne la conformità agli originali; precisa inoltre le modalità tecniche per la conservazione dei "documenti informatici" con piena validità legale.

Il *DMEF 23 gennaio 2004* stabilisce le modalità per la conservazione e la riproduzione delle scritture e dei documenti contabili su supporti informatici, con effetto anche ai fini fiscali e con la conseguente possibilità di sostituire gli archivi cartacei e di conservare fatture emesse in forma elettronica.

2.1 Caratteristiche del servizio

Il servizio è realizzato con tecnologia web-based ed è erogato in modalità ASP (*Application Service Providing*) da InfoCert. Prevede i servizi di seguito elencati:

- ▲ Funzioni minime di Gestione Documentale
- ▲ Conservazione sostitutiva (comprensiva del servizio di firma digitale e marcatura temporale)
- ▲ Gestione integrata di userid e password per l'accesso all'applicazione (console di amministrazione dei clienti)
- ▲ Calcolo dell'impronta dell'archivio informatico (opzionale)

Schema funzionale per la fattura (esemplificazione)

Il modello prevede due possibilità di trasmissione del documento fattura: massiva (tramite caricamento automatico) oppure manuale (ovvero online, mediante caricamento su web-form).

Una volta controllate, le fatture sono inviate al Sistema di Conservazione Sostitutiva, e al termine del procedimento diventano disponibili per l'esibizione e la ricerca.

Schema funzionale per altri documenti (contabili, amministrativi, legali, dichiarativi,...)

La validità dello schema funzionale appena descritto, per i fini dell'archiviazione e della conservazione, è replicato anche a tutti gli altri tipi di documento gestiti dal servizio.

Conservazione sostitutiva

Per la conservazione sostitutiva a norma dei documenti, si utilizza un sistema integrato di procedure e tecnologie che ne garantisce **integrità, autenticità, riservatezza e disponibilità** nel tempo, nel pieno rispetto della normativa vigente.

Il sistema utilizzato garantisce:

- ▲ la conservazione sostitutiva di documenti informatici su adeguati supporti;
- ▲ la firma digitale e la validazione temporale di insiemi di documenti informatici;
- ▲ l'esibizione, per via telematica, di un documento conservato in modalità sostitutiva;
- ▲ l'organizzazione e la classificazione dei documenti conservati per insiemi omogenei e parametri permanenti di ricerca.

Il procedimento di conservazione è affidato alla sicurezza dei sistemi ed alla competenza degli specialisti di InfoCert, cui sono delegate anche le incombenze previste dalla legge per il *Responsabile della Conservazione*.

Per ulteriori informazioni si veda la documentazione LegalDoc [2].

UNADOC- Allegato tecnico

Sicurezza ed affidabilità del Sito InfoCert

- Sistemi di sicurezza anti-intrusione
- Società certificata ISO – 9000 dal marzo 1999, ISO – 27001 dal marzo 2011
- Certificatore accreditato DigitPA dal 19 luglio 2007

Eterogeneità e flessibilità della fase di Acquisizione

- ⤴ Modalità di inoltro del documento sia online (via web), sia in modalità massiva come indicato in [1]
- ⤴ Conservazione a norma CNIPA 11/2004
- ⤴ DMEF 23 gennaio 2004

Funzionalità di ricerca e consultazione

- Ricerca secondo i parametri fissati dal DMEF 23 gennaio 2004
- Esibizione dei documenti conservati

Disponibilità dei dati

InfoCert provvede a concludere il processo di conservazione dei documenti inviati non appena si verifica una delle condizioni definite nei successivi paragrafi.

Alla ricezione dei documenti, mediante modalità massiva tramite lo strumento LegalDoc Connector, viene prodotta una distinta, notificata al cliente mediante messaggio di posta elettronica certificata (PEC) (per approfondimenti cfr. [1]).

Per i documenti che lo necessitano viene mantenuto l'ordine cronologico nelle modalità descritte in [1].

Per i documenti fiscali è attivo un controllo di sequenzialità della numerazione dei documenti, rilevando eventuali MANCANZE di numerazione. In tal caso la componente LegalDoc Connector impedisce l'invio dei documenti in conservazione sino a che l'anomalia non sia sanata.

La componente LegalDoc Connector esegue il controllo preventivo sulla qualità dei dati inviati in conservazione e **ne impedisce l'invio qualora riscontri delle anomalie**.

Nell'eventualità che uno o più documenti non superino i controlli definiti in [1] e [4], al Cliente viene notificata la presenza di errori attraverso un messaggio di posta elettronica certificata. **È compito del Cliente porre rimedio alle anomalie segnalate prima di ritentare la trasmissione.**

Archivio di deposito

I documenti caricati, per i quali non si sia ancora chiuso il processo di conservazione, rimangono depositati all'interno delle aree private del servizio (archivio di deposito) e sono visualizzati con la dicitura "In Lavorazione".

I documenti inseriti nell'archivio di deposito sono disponibili per l'erogazione dal momento della ricezione nel sistema di conservazione LegalDoc, tuttavia non possono essere fornite informazioni che qualifichino il processo di conservazione non essendo questo ancora ultimato.

L'operazione di erogazione è considerata, ai fini dei consumi, come un'esibizione a norma.

2.2 Precisazioni

Nel servizio UnaDoc:

- ⤴ non è permesso al Cliente di autogenerare fatture
- ⤴ è possibile generare l'impronta dell'archivio (DMEF 23 gennaio 2004 art. 5 e provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate con prot. N. 2010/143663) tramite lo strumento LegalDoc Connector.

2.3 Integrazione funzionale sulle modalità di conservazione

Per tutti i documenti avviati alla conservazione in modalità massiva si può specificare la data massima di conservazione nelle modalità descritte [1] e [4]. Se presente, questo parametro regola la chiusura del processo di conservazione e UnaDoc garantisce la chiusura del processo di conservazione entro tale data a prescindere da tutti gli altri parametri di configurazione. La data massima di conservazione **deve essere sempre almeno 3 giorni successiva** alla data di invio in conservazione.

Nel caso di documentazione fiscale, in cui il termine del processo di conservazione è vincolato dalle normative di riferimento, se il cliente non valorizza la data massima di conservazione il sistema imporrà la conservazione in modo da rispettare le disposizioni di legge in base alla tipologia documentale oggetto della conservazione, specificata dal Cliente stesso.

In tutti gli altri casi in cui quanto sopra non sia applicabile, ad esempio nel caso in cui il Cliente abbia inviato i documenti non rispettando gli SLA contrattuali, il sistema impone la prima data utile accettata dal motore di conservazione LegalDoc (ovvero il giorno successivo rispetto l'istante di elaborazione).

I termini della conservazione sono impostati sul tipo documento agendo sulla combinazione: **periodo di chiusura (PdC) e termine limite di conservazione (TL)** (definiti in fase contrattuale).

Questi sono da intendersi come ulteriori parametri di chiusura, rispetto alla data massima di conservazione.

Per la documentazione di natura fiscale questi parametri vanno configurati secondo le disposizioni normative vigenti.

Per i documenti di natura non strettamente fiscale, o in generale non soggetti a disposizione di legge, i termini sono concordati fra il Cliente e InfoCert in fase contrattuale.

Il "periodo di chiusura" specifica il tempo, in giorni solari, entro il quale si chiude il processo di conservazione. L'intervallo di tempo è calcolato a partire dalla **data del documento** (parametro obbligatorio da indicare tra i dati indice del documento).

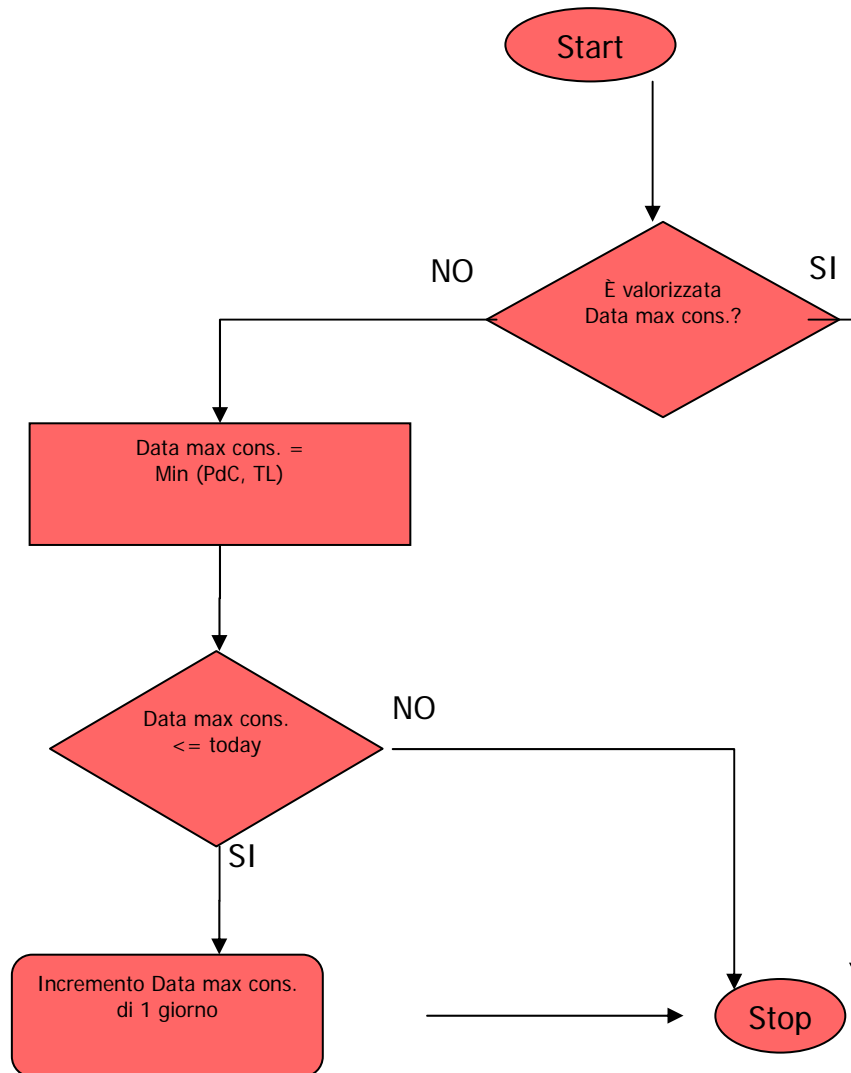
Il "termine limite" stabilisce in modo preciso una data entro la quale conservare.

Vediamo con un esempio come agisce in pratica il combinato predisposto:

1. si stabilisce il periodo di chiusura PdC a 45 gg
2. si fissa il termine limite TL al 31 dicembre

Un documento avente data 2 aprile verrà conservato entro il 16 maggio (2 aprile + PdC) e così via a seguire per tutti i documenti della stessa categoria. Nel caso in cui il documento inviato abbia data 2 dicembre, senza il TL, verrebbe chiuso il 15 gennaio ma nel caso il cliente ritenga di organizzare la conservazione per anno, la valorizzazione di TL comporterà una chiusura anticipata rispetto ai termini.

Il seguente diagramma specifica in dettaglio l'algoritmo utilizzato:



Nel caso i parametri periodo di chiusura e tempo limite non siano presenti, non viene impostata alcuna data massima di conservazione e la chiusura dei lotti avverrà secondo le regole del sistema di conservazione LegalDoc.

2.4 Calcolo dell'impronta dell'archivio informatico (opzionale)

Il Cliente ha la possibilità di richiedere l'attivazione, all'interno della applicazione UnaDoc, del servizio InfoCert di "calcolo dell'impronta dell'archivio informatico".

UnaDoc mette a disposizione gli strumenti per supportare il Cliente nell'evasione dell'attività di calcolo dell'impronta. La comunicazione dell'impronta all'Agenzia delle Entrate è responsabilità del Cliente.

3. Supporto

Il Customer Care è a disposizione al numero telefonico: **agenzia partner Unappa**

L'assistenza coprirà i seguenti orari:

lunedì - venerdì dalle 09.00 alle 18.00, eccetto festivi

Durante la fase di attivazione, per tutte le problematiche di natura tecnica relativa all'integrazione, si potrà contattare la casella e-mail di assistenza tecnica:

_____agenzia partner unappa____ : punto di riferimento agenzia
assistenza.unadoc@unappa.it : per segnalare disservizi

4. Accesso al servizio

4.1 Prerequisiti

I requisiti per accedere al Servizio sono:

1. essere titolari di una casella di posta elettronica certificata, dove il Cliente riceverà tutte le comunicazioni di servizio da InfoCert;
2. possedere gli strumenti tecnici necessari (hardware, software e collegamenti telematici) per il collegamento all'URL dove risiede il Servizio;
3. avere affidato lo svolgimento delle attività del procedimento di conservazione ad InfoCert a mezzo operatore Unappa, a norma dell'Art. 5, Comma 3 della citata Delibera CNIPA n. 11/2004;
4. fornire ad InfoCert a mezzo di Unappa tutte le informazioni richieste, necessarie alla configurazione del sistema.

L'accesso avviene tramite collegamento sicuro all'URL <https://una-doc.unappa.it>

La trasmissione massiva di documenti avviene tramite la componente LegalDoc Connector (<https://legaldocconnector.unappa.it>)

Hardware

Le Piattaforme previste dalla componente software LegalDoc Connector client, sono descritte in [4].

Software

I documenti sono conservati con i visualizzatori predefiniti da InfoCert.

Browser

Firefox 35 o superiori, Internet Explorer 10 o superiori, Chrome 37 o superiori, Safari 5 o superiori, Opera 10 o superiori.

Connettività

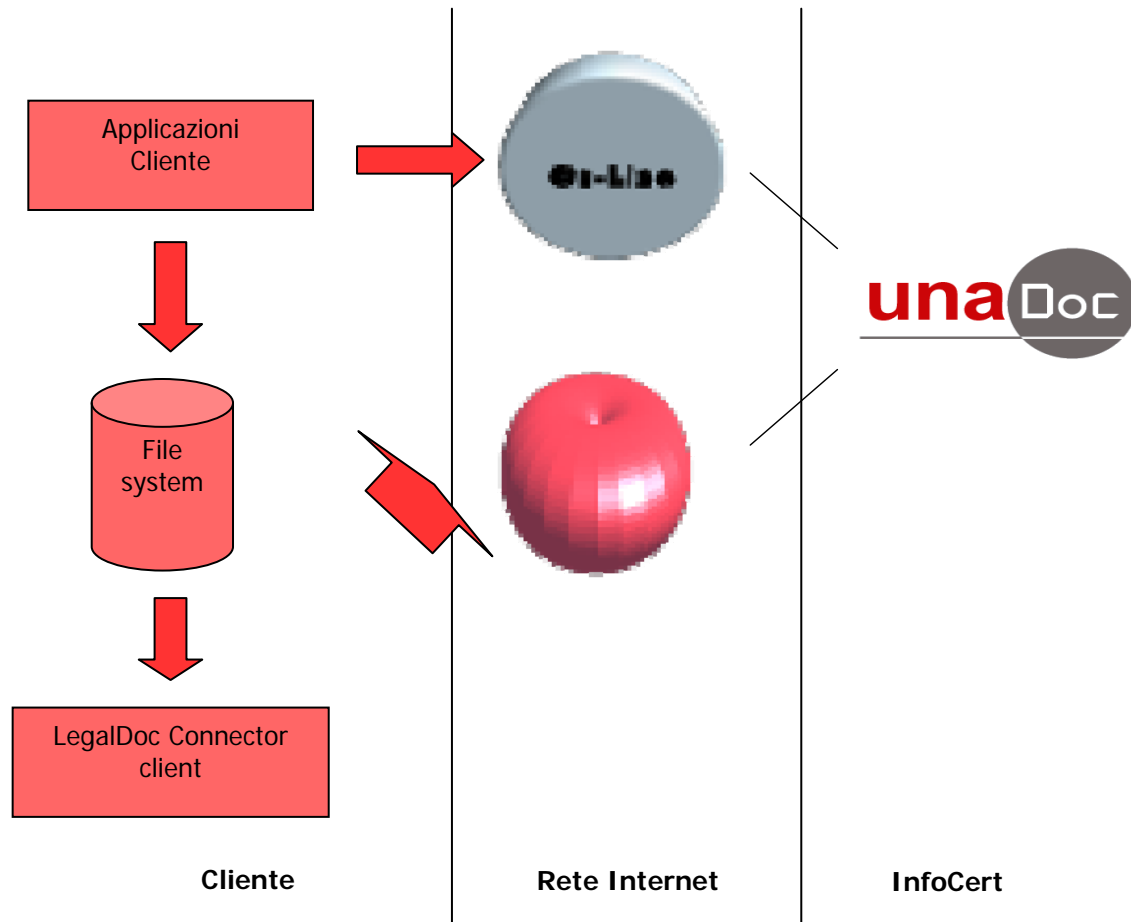
Connessione effettuata tramite collegamento ad Internet di qualsiasi tipo. Le performances (tempi di risposta) del servizio dipendono fortemente dalla tipologia di connettività scelta.

4.2 Strumenti di identificazione

Gli strumenti per accedere al Servizio sono una coppia di user e password per l'accesso online per richiedere in esibizione i documenti conservati e per l'utilizzo della componente LegalDoc Connector. In seguito all'esito positivo della procedura di identificazione tutte le operazioni si considerano effettuate dal Cliente, il quale è obbligato ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione di tale identificativo e della relativa password di accesso.

5. Livelli di servizio

5.1 Modalità di erogazione



Nel verificare la disponibilità dell'erogazione e, di conseguenza, nel calcolo del livello di servizio, InfoCert considera soltanto le componenti di propria competenza. La figura sottostante (Fig. 2) offre uno schema esemplificativo del dialogo tra l'applicazione del Cliente ed il servizio di conservazione sostitutiva dei documenti UnaDoc, allo scopo di distinguere le parti che rimarranno sotto la responsabilità di InfoCert da quelle di competenza esclusiva del Cliente.

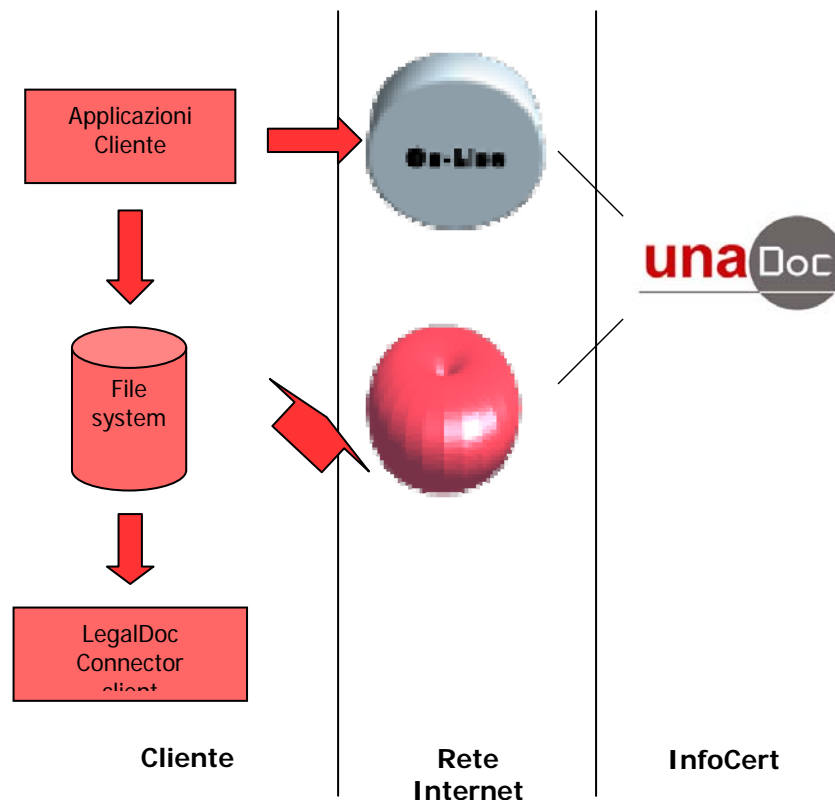


FIG. 2: Architettura complessiva della soluzione UnaDoc

Alla luce dello schema sopra riportato, InfoCert non è ritenuta responsabile per le performances della rete internet attraverso la quale si effettua la richiesta verso il suo Data Center (nella fig. rete internet); inoltre, sarà di responsabilità del Cliente il corretto funzionamento dell'applicazione utilizzata per richiamare le funzionalità dell'applicazione UnaDoc (nella fig. Applicazioni Cliente).

Per **richiesta** si intenderà l'invocazione delle funzionalità di invio in *conservazione* del documento.

5.2 Service Level Agreement (SLA)

Unappa / Acentro Services, entro 10 giorni lavorativi dall'attivazione del contratto e dalla verifica dei dati indicati dal Cliente nella Richiesta di attivazione, provvede ad assegnare al Cliente un profilo d'abilitazione per l'accesso al Servizio.

Orario di servizio: l'orario di produzione è stabilito come segue:

dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 esclusi i giorni festivi e le festività infrasettimanali nazionali.

Il Cliente, dal proprio applicativo, potrà richiamare i servizi di UnaDoc, attenendosi alle modalità indicate da InfoCert nello strumento LegalDoc Connector.

Il livello di qualità del servizio di conservazione sostitutiva offerto da InfoCert è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

UNADOC- Allegato tecnico

- InfoCert garantisce, per quanto concerne le componenti *on-line*, una disponibilità del servizio non inferiore al 95 % dell'orario di servizio calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso;
- sono esclusi dal Service Level Agreement tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la rete internet e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di InfoCert.

Criteria di misurazione

Il Service Level Management (SLM) previsto per questo servizio è regolato da un'unica metrica che si identifica nella "**disponibilità**".

Il calcolo della disponibilità del servizio viene effettuato facendo riferimento ai minuti di indisponibilità effettivi del servizio nell'orario di produzione concordato, secondo quanto indicato dal presente Allegato Tecnico.

InfoCert verifica il corretto funzionamento dei servizi tramite l'utilizzo di strumenti software, denominate "sonde", le quali automaticamente e periodicamente simulano una richiesta di servizio da parte del Cliente. Le specifiche di navigazione per queste sonde (es.: quali funzioni richiedere e fino a quale grado di dettaglio scendere) vengono definite da InfoCert, non contemplano attività di aggiornamento, modifica o stampa poiché eseguono automaticamente e frequentemente operazioni che simulano l'attività utente. Qualora il servizio non risponda secondo le modalità concordate, la sonda allerta il sistema di controllo della produzione InfoCert.

L'indisponibilità del **Servizio** sarà dichiarata in uno dei seguenti casi:

- su segnalazione degli strumenti di monitoraggio InfoCert, previo esame e validazione da parte del sistema di controllo della produzione InfoCert, secondo quanto previsto dalle procedure relative al processo "Problem Management" di InfoCert, certificata ISO9001-Vision2000"
- su eventuale segnalazione del disservizio da parte del Cliente, previo esame e validazione da parte del sistema di controllo della produzione InfoCert. Anche in questo caso la segnalazione perviene alla funzione di Problem Manager, il quale registra il disservizio a partire dal momento della segnalazione del Cliente e fino al momento del ripristino del servizio.

SLA Disponibilità

InfoCert garantisce una disponibilità effettiva del servizio di UnaDoc non inferiore al 95% (novantacinque per cento), da calcolarsi con periodicità mensile sulla base dell'orario di servizio definito nel paragrafo precedente.

Il parametro di indisponibilità previsto del Servizio A.S.P. è equivalente o minore al 5% della erogazione mensile dello stesso servizio.

SLA Calcolo dell'impronta dell'archivio

Si mette in evidenza che l'operazione di calcolo dell'impronta dell'archivio informatico può essere richiesta sino ad un massimo di 3 volte (per Cliente e per periodo di imposta).

InfoCert garantisce il calcolo dell'impronta entro 5 giorni lavorativi dalla data di accettazione della richiesta, da parte del servizio.

6. Allegato

6.1 Informazioni sul Data Center

Nel seguito sono descritte le modalità generali tecniche e le infrastrutture che InfoCert utilizza all'interno del proprio data center di Padova.

Sicurezza fisica

Lo stabile InfoCert è sorvegliato da personale specializzato 24 ore al giorno; la sala CED, dove si trovano i dispositivi hardware e software dei diversi sistemi d'InfoCert, la sala di controllo dell'alimentazione elettrica, del sistema idraulico, del condizionamento e la sala di monitoraggio dei sistemi di sicurezza installati, è accessibile solo mediante utilizzo di *badge* autorizzato ed è controllato da un sistema TVCC; le porte sono dotate d'allarmi a contatti magnetici; le stanze dell'area sono controllate mediante rivelatori combinati microonde e infrarossi.

Le aree del CED sono dotate d'impianto di rilevazione fumi e antincendio.

Alimentazione elettrica – garanzia gruppi di continuità

Tutte le apparecchiature del centro dati di Padova di InfoCert sono collegate alla rete elettrica attraverso gruppi di continuità che consentono di mantenere l'alimentazione alle apparecchiature in caso d'interruzione dell'erogazione dell'energia elettrica da parte del fornitore. In caso d'assenza dell'alimentazione per pochi cicli, intervengono automaticamente delle batterie tampone in grado di mantenere la continuità elettrica. Qualora l'assenza di alimentazione si protragga per più di pochi secondi, vengono automaticamente avviati dei gruppi elettrogeni che iniziano a fornire l'alimentazione al gruppo di continuità.

Connessione ad Internet attraverso InfoCert

Il centro dati di InfoCert è connesso alla rete internet con due collegamenti ATM separati entrambi con velocità massima di 155 Mbit/sec. Tali collegamenti sono attestati su POP distinti, con percorsi fisici e apparati d'interfaccia separati e completamente ridondati. InfoCert è impegnata a mantenere tempi d'attraversamento rete estremamente contenuti (inferiori a 20 ms) tra il proprio Centro Servizi ed i nodi d'interconnessione con i principali Provider italiani ed internazionali.

Sicurezza delle reti: protezione da intrusioni

I sistemi e le reti di InfoCert sono connessi ad Internet in modo controllato da sistemi *firewall* che consentono di suddividere la connessione in aree a sicurezza progressivamente maggiore: rete Internet, reti DMZ (Demilitarized Zone) o Perimetrali, Reti Interne. Tutto il traffico che fluisce tra le varie aree è sottoposto ad accettazione da parte del *firewall*, sulla base di un set di regole stabilite. Le regole definite sui *firewall* vengono progettate in base ai principi di "*default deny*" (quanto non è espressamente permesso è vietato di default, ovvero, le regole consentiranno solo quanto è strettamente necessario al corretto funzionamento dell'applicazione) e "*defense in depth*" (vengono organizzati livelli successivi di difesa, prima a livello di rete, tramite successive barriere *firewall*, ed infine a livello di sistema, *hardening*).

La definizione delle politiche d'accesso relativamente ai siti del Cliente sarà concordata, nel rispetto dei vincoli imposti dalle politiche stabilite dall'Area Sistemi di Sicurezza Informatica d'InfoCert.

La gestione e l'implementazione delle regole di sicurezza dei firewall sono stabiliti da InfoCert.

I sistemi firewall InfoCert sono configurati in alta affidabilità (HA), ovvero sono formati da coppie di macchine indipendenti, collegate tra loro e gestite, tramite appositi software, in modo che in caso di guasto di una delle macchine, il traffico venga dirottato sulla macchina di backup.