

FatturaPA – Fatturazione elettronica
verso la Pubblica Amministrazione
Allegato Tecnico al Contratto di Servizio

1 Introduzione	2
2 Il Servizio.....	3
1 Funzioni:	3
2 Modalità d’esecuzione e d’accesso:.....	3
3 Attività di Supporto.....	4
5 Livelli di servizio	4
1 Modalità di erogazione	4
2 Service Level Agreement	5
3 Criteri di misurazione.....	5
6 Requisiti hardware e software.....	6
7 Connettività	6
8 Disponibilità dei dati.....	6
9 Data Center	6
1 Connessione ad Internet.....	7
2 Sicurezza delle reti: protezione da intrusioni	7

1 Introduzione

Questo documento costituisce l'Allegato Tecnico alle "Condizioni generali di Contratto per l'uso del sistema FatturaPA", più brevemente denominato "Contratto".

Scopo di questo documento è di integrare e precisare i termini e le condizioni d'uso del servizio già descritti nel "Contratto", ai cui articoli è fatto esplicito riferimento.

Il Servizio fattura PA è una procedura informatica per la emissione di fatture verso al Pubblica Amministrazione, come previsto nella Legge 244 del 2007, articolo 1, commi da 209 a 214, e dal successivo Decreto attuativo delle regole tecniche (Decreto 3 aprile 2013, n. 55).

I documenti oggetto della trasmissione sono conservati in forma digitale in ottemperanza alla deliberazione *CNIPA n° 11/2004* e al *Decreto del Ministero Economia e Finanze del 23 gennaio 2004 e successive modifiche*.

Il Servizio è reso in modalità A.S.P. (Application Service Providing) e consente al Cliente di accedere ai servizi di fatturazione verso la Pubblica Amministrazione su un elaboratore elettronico, gestiti da Unappa Servizi.

Unappa Servizi si configura come Intermediario per la trasmissione e la Conservazione della fatturazione; le caselle PEC per il trasporto dei dati così come il servizio di Conservazione sono intestati ad Unappa Servizi.

Il Servizio è accessibile mediante client web, senza richiedere installazione sul proprio PC.

2 Il Servizio

1 Funzioni:

Servizio FatturaPA consente la trasmissione e la conservazione sostitutiva di documenti informatici, anche firmati digitalmente, e la riproduzione dei documenti conservati.

Il servizio permette al Cliente:

- La composizione di una fattura mediante una interfaccia web.
- Il monitoraggio degli stati di notifica inviati dal Sistema di Interscambio Sogei.

Il servizio inoltre comprende:

- L'inoltro delle fatture composte al sistema di interscambio SoGei, la gestione del dialogo con lo stesso e il recupero delle ricevute di esito ed accettazione
- la conservazione sostitutiva, dei documenti inviati e delle ricevute del sistema di interscambio.
- la delega ad Unappa Servizi della responsabilità del procedimento di conservazione sostitutiva, che comporta anche l'apposizione della marca temporale, delle firme previste dal procedimento effettuate tramite tecnologie di firma digitale e marcatura temporale digitale

- l'adempimento di quanto previsto dalla normativa relativamente alla sicurezza fisica e logica dell'archivio dei documenti conservati sostitutivamente e dell'intero procedimento di conservazione sostitutiva
- la conservazione presso un Conservatore accreditato di tutti i documenti inviati.

2 Modalità d'esecuzione e d'accesso:

I requisiti per accedere al Servizio sono:

- aver sottoscritto le Condizioni Generali d'adesione al servizio in A.S.P. ed il Modulo di Richiesta Attivazione
- essere titolari delle credenziali di accesso (fornite in sede contrattuale)
- possedere gli strumenti tecnici necessari (hardware, software e collegamenti telematici aventi le caratteristiche di seguito meglio descritte) per consentire al client web Servizio FatturaPA di operare correttamente.

Una procedura informatica d'identificazione permette al Sistema del Cliente d'identificarsi per accedere all'applicazione di inserimento fatture. Tale procedura prevede l'inserimento, da parte del Cliente, delle credenziali di accesso nel client software Servizio FatturaPA.

In seguito all'esito positivo della procedura d'identificazione tutte le operazioni successive si considerano effettuate dal Cliente, che è obbligato ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione delle credenziali di accesso e protezione del proprio computer da minacce esterne.

Il cliente è altresì responsabile dei dati compilati a sua cura all'interno dell'applicazione.

In considerazione di quanto stabilito al periodo precedente, Unappa Servizi non potrà essere ritenuta responsabile, salvo il caso di dolo o colpa grave, per eventuali danni derivanti al Cliente dal compimento di dette operazioni.

Il Cliente s'impegna ad utilizzare i servizi di Servizio FatturaPA secondo le modalità indicate nel manuale d'uso del servizio Servizio FatturaPA.

In particolare Unappa Servizi non procederà alla conservazione dei documenti inviati per cui il client software Servizio FatturaPA non abbia mostrato uno stato di conservazione avvenuta con successo.

Servizio FatturaPA effettuerà l'invio in conservazione dei documenti xml inviati e delle ricevute del Sistema di Interscambio secondo i tempi previsti dal Ministero Dell'economia e Delle Finanze nel Decreto del 17 giugno 2014 "*Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione su diversi tipi di supporto - articolo 21, comma 5, del decreto legislativo n. 82/2005*".

Unappa Servizi non sarà in alcun modo responsabile del contenuto dei documenti inviati dal Sistema del Cliente (virus, contenuto ecc.), né dei dati indicati dal Cliente nei metadati e nelle classi documentali forniti a corredo usati per l'indicizzazione e la classificazione del documento nel processo di conservazione sostitutiva.

3 Attività di Supporto

Il supporto erogato è finalizzato a garantire continuità nella fruizione del servizio per le componenti fornite da Unappa Servizi. Il supporto, così inteso, è erogato nei seguenti termini:

Il corretto funzionamento delle componenti hardware/software relative alla configurazione della postazione di lavoro deve essere garantito dal Cliente stesso. Inoltre l'attività di supporto non comprende la fornitura di assistenza in merito ad aspetti normativi o connessi alle informazioni da inserire all'interno di Servizio FatturaPA.

4 Livelli di servizio

1.1. Modalità di erogazione

Nel verificare la disponibilità dell'erogazione e, di conseguenza, nel calcolo del livello di servizio, Unappa Servizi considera soltanto le componenti di propria competenza. La figura sottostante (FIG. 1) offre uno schema esemplificativo del dialogo tra l'applicazione del Cliente ed il servizio di conservazione sostitutiva dei documenti Servizio FatturaPA, allo scopo di distinguere le parti che rimarranno sotto la responsabilità di Unappa Servizi da quelle di competenza del Cliente e di SoGei.

.....

Alla luce dello schema sopra riportato, Unappa Servizi non è responsabile per le performance della rete Internet attraverso la quale si effettua la richiesta verso il suo Data Center (nella fig. *rete*); inoltre, sarà di responsabilità del Cliente la corretta installazione del client utilizzato per accedere alle funzionalità di Servizio FatturaPA, in conformità con i Browser supportati. Unappa Servizi assicura altresì che il servizio Servizio FatturaPA opera correttamente se utilizzato da un browser che rispetti i requisiti minimi indicati nel manuale d'uso e che operi in condizioni standard ovvero senza interazioni con altri software rispetto a quelli di base forniti con il sistema operativo indicato.

3 Service Level Agreement

Unappa Servizi, entro 10 giorni lavorativi dall'attivazione del contratto e dalla verifica dei dati indicati dal Cliente durante la procedura di acquisto, provvede ad assegnare al Cliente un profilo d'abilitazione per l'accesso al Servizio e a fornire le credenziali di accesso necessarie. In caso di mancato rispetto di tali termini, Unappa Servizi provvederà ad accreditare al Cliente per ogni giorno di ritardo un'indennità pari al 75 % del prezzo/giorno del servizio oggetto della fornitura.

Orario di servizio: il servizio è disponibile nei seguenti orari : dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:00 alle ore 19:00, sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00esclusi i giorni festivi e le festività infrasettimanali nazionali.

Unappa Servizi avrà il diritto di effettuare ogni tipo di manutenzione sui sistemi informatici, ma precisa che gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria vengono effettuati, salvo caso di forza maggiore, al di fuori dell'orario di produzione.

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

1. Unappa Servizi garantisce, per quanto concerne le componenti di propria responsabilità, 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;
2. 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 Unappa Servizi.

4 Criteri 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 sui servizi di conservazione sostitutiva e di posta elettronica certificata (richiamati da Servizio FatturaPA) facendo riferimento ai minuti di indisponibilità effettivi del servizio nell'orario di produzione concordato, secondo quanto indicato dall'**art. 4.2 Responsabilità di Unappa Servizi** delle Condizioni Generali del Contratto e dal presente **Allegato Tecnico**.

Unappa Servizi verifica il corretto funzionamento dei servizi di conservazione sostitutiva e di posta elettronica certificata, così come dell'applicazione web FatturaPA, tramite l'utilizzo di strumenti software che automaticamente e periodicamente simulano una richiesta di servizio da parte del Cliente.

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

- su segnalazione degli strumenti di monitoraggio, previo esame e validazione da parte del sistema di controllo della produzione.
- su eventuale segnalazione del disservizio da parte del Cliente, previo esame e validazione da parte del sistema di controllo della produzione. La segnalazione perviene alla funzione di Problem Management, il quale registra il disservizio a partire dal momento della segnalazione del Cliente e fino al momento del ripristino del servizio.

5 Requisiti hardware e software

I requisiti hardware e software sono indicati nel manuale d'uso dell'applicazione Web Servizio FatturaPA.

6 Connettività

Connessione effettuata tramite collegamento ad Internet di qualsiasi tipo. Le performance del servizio sono connesse alla tipologia di connettività.

Il centro dati utilizzato da Unappa Servizi è connesso alla rete internet con due collegamenti ATM separati entrambi con velocità massima di ---- Mbit/sec.

Tali collegamenti sono attestati su POP distinti, con percorsi fisici e apparati d'interfaccia separati e completamente ridondati.

7 Data Center

Nel seguito sono descritte le modalità generali tecniche e le infrastrutture che Unappa Servizi utilizza all'interno del data center.

1.1. Connessione ad Internet

Il centro dati utilizzato da Unappa Servizi è connesso alla rete Internet con due collegamenti ATM separati entrambi con velocità massima di Mbit/sec.

Tali collegamenti sono attestati su POP distinti, con percorsi fisici e apparati d'interfaccia separati e completamente ridondati.

I tempi d'attraversamento rete tra il Centro Servizi ed i nodi d'interconnessione con i principali Provider italiani ed internazionali sono estremamente contenuti.

1.2. Sicurezza delle reti: protezione da intrusioni

I sistemi e le reti utilizzati da Unappa Servizi 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 dalla funzione Sicurezza Informatica.

I sistemi firewall utilizzati 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.