



**Arancia-ICT S.r.l**  
Via Resuttana, 360 - 90146 Palermo  
tel. 091 774 2579 - fax 091 619 7327  
[www.arancia-ict.it](http://www.arancia-ict.it) - [direzione@aranciapec.it](mailto:direzione@aranciapec.it)  
P.IVA e Reg. Imprese di Palermo: 05653800820  
C.C.I.A.A di Palermo R.E.A 268766  
Capitale sociale €300.000,00 i.v.  
Codice Destinatario PQP6RHH  
E-mail: [info@arancia-ict.it](mailto:info@arancia-ict.it)

---

## CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI

### “Arancia Digitale”

Revisione 2.4 del 03 marzo 2022

<b>Art. 1. Oggetto del Servizio</b>	3
Servizio Fatturazione Elettronica (nel seguito anche FNP)	3
Servizio Documentale Informativo (nel seguito anche DNP)	3
Servizio Conservazione Digitale (nel seguito anche CNP)	3
Altri servizi	5
<b>Art. 2. Condizioni d'uso</b>	5
<b>Art. 3. Obblighi del Cliente</b>	5
<b>Art. 4. Obblighi del Fornitore</b>	5
<b>Art. 5. Durata del Contratto</b>	6
<b>Art. 6. Livelli di servizio</b>	6
<b>Art. 7. Corrispettivi</b>	8
<b>Art. 8. Identificativi ed accessi al sistema</b>	8
<b>Art. 9. Riservatezza e disciplina della proprietà intellettuale</b>	8
<b>Art. 10. Trattamento dei dati personali</b>	9
<b>Art. 11. Società terze</b>	9
<b>Art. 12. Responsabilità del Cliente</b>	9

---

<b>Art. 13. Responsabilità del Fornitore</b>	9
<b>Art. 14. Recesso</b>	10
<b>Art. 15. Clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 del codice civile</b>	10
<b>Art. 16. Clausola di salvaguardia</b>	11
<b>Art. 17. Comunicazioni</b>	11
<b>Art. 18. Annunci marketing e pubblicità</b>	11
<b>Art. 19. Legge applicabile</b>	11
<b>Art. 20. Foro Competente</b>	11
<b>DEFINIZIONI</b>	12

## Art. 1. Oggetto del Servizio

Le presenti Condizioni Generali regolano l'erogazione di uno o più servizi di tipo SaaS (*Software as a Service*) erogati dal *Fornitore* in favore del *Cliente* in **modalità ASP** (*Application Service Provider*).

L'oggetto del singolo servizio è riportato nel documento di accettazione della proposta commerciale che può essere costituito, in funzione delle modalità di acquisto, dal *Modulo di Adesione/Offerta* o dai documenti di acquisto attraverso il *MEPA – Mercato Elettronico della PA*.

La fruizione del servizio da parte del Cliente avviene attraverso la rete INTERNET, accedendo alla piattaforma web "**Arancia Digitale**" (<https://aranciadigitale.it/>); disponibile 24 X 7.

### Servizio Fatturazione Elettronica (nel seguito anche *FNPF*)

Il Servizio di **Fatturazione Elettronica** copre sia il ciclo attivo (emissione) che il ciclo passivo (ricezione), e viene svolto in ottemperanza alle disposizioni di Legge in materia e, in particolare a:

- DMEF 3 aprile 2013, n. 55 e s.m.i (fatturazione elettronica PA);
- DMEF 17 giugno 2014 e s.m.i (obblighi da osservare per i documenti informatici rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie);
- D.lgs.n.127 del 5/8/2015 (fatturazione B2B).

La conservazione digitale a norma delle fatture elettroniche viene effettuata entro i termini di legge (alla data, entro 3 mesi dal termine di presentazione delle Dichiarazioni dei redditi).

Il Cliente può acquisire il servizio completo (Ciclo Attivo, Ciclo Passivo e Conservazione Digitale delle fatture elettroniche) o parti di esso (es. solo Ciclo Attivo).

#### **Incarico per l'emissione della fattura elettronica e apposizione della firma digitale**

Ai fini dell'erogazione del Servizio, il Cliente autorizza espressamente il Fornitore, per tutta la durata del Contratto, ad eseguire per suo conto, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente in materia, le attività di emissione, apposizione della firma digitale e trasmissione del documento di fattura elettronica aggregato in base ai dati e alle informazioni comunicate al Fornitore dal Cliente medesimo, ferme restando in capo a quest'ultimo in via esclusiva ogni responsabilità ai fini fiscali ai sensi dell'art. 21 D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633 e s.m.i..

### Servizio Documentale Informatico (nel seguito anche *DNP*)

Il Servizio di **Gestione Documentale e Protocollo Informatico** dei documenti viene svolto in ottemperanza alle disposizioni di Legge in materia e, in particolare del:

- DPCM 3/12/2013 e s.m.i (Regole tecniche in materia di protocollo informatico);
- DPCM 13/11/2014 e s.m.i (Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni).

La conservazione digitale a norma dei documenti amministrativi gestiti dal sistema documentale e di protocollo viene effettuata ove applicabile entro i termini di legge (es. Registro giornaliero di protocollo) oppure in base agli accordi specifici con il Cliente

formalizzati in sede di attivazione del Servizio ed esplicitati eventualmente nel documento All. Tecnico "Specificità del Contratto".

Il Cliente può acquisire il servizio completo (Gestione Documentale-Protocollo Informatico e Conservazione Digitale dei documenti) o solamente il servizio di Gestione documentale e Protocollo informatico.

### Servizio Conservazione Digitale (nel seguito anche *CNP*)

Il Servizio di **Conservazione Sostitutiva e/o Digitale** dei documenti viene svolto in ottemperanza alle disposizioni di Legge in materia e, in particolare del:

- Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
- DMEF 17 giugno 2014 e s.m.i (obblighi da osservare per i documenti informatici rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie).

Il servizio presenta le seguenti caratteristiche generali:

- con l'adesione al servizio e la corresponsione di un canone annuo, il Cliente acquisisce il diritto di utilizzare uno spazio (in gigabyte) di conservazione digitale a norma di legge;
- tale spazio viene popolato con documenti messi a disposizione dal Cliente secondo una o più delle modalità previste dal servizio acquistato dal Cliente -modalità che vengono esplicitate nel documento All. tecnico "Specificità del Contratto" e dettagliate nel Manuale d'Uso e nel documento tecnico di integrazione con il server di Conservazione (*upload* manuale singolo e/o massivo .ZIP da interfaccia applicazione web, SFTP, Web Service, conferimento automatico da FNP/DNP etc.);
- è cura del Cliente corredare i documenti dei relativi *Metadati* (chiavi) di ricerca (secondo le modalità esplicitate all'interno del Manuale d'Uso e del Manuale della Conservazione);
- nel caso lo spazio di conservazione acquistato dovesse saturarsi, il cliente dovrà acquistare ulteriore spazio di conservazione. Alla scadenza del contratto, in caso di mancato rinnovo, il Cliente dovrà ritirare i documenti conferiti utilizzando le specifiche funzioni della piattaforma (estrazione Pacchetti di Distribuzione e/o Copie degli Archivi);
- a seconda della modalità di conferimento prescelta (esplicitate nel documento All. tecnico "Specificità del Contratto") viene creato il cosiddetto Pacchetto di Versamento (PdV) contenente i documenti da conservare;
- il Sistema verifica la validità del PdV (viene emesso un Rapporto di Versamento – RdV - positivo o negativo, vedasi paragrafo 8.2 "*Verifiche effettuate sui pacchetti di versamento e sugli oggetti in essi contenuti*" del **Manuale di Conservazione** e paragrafo 2. "*Condizioni di accettazione dei Pacchetti di Versamento*" del documento All. Tecnico "Specificità del Contratto") e in caso di RdV positivo crea il cosiddetto Pacchetto di Archiviazione (PdA) che sarà firmato digitalmente e marcato temporalmente dal Responsabile della Conservazione definito in sede di adesione al Servizio. Normalmente (servizio standard), **il Responsabile del Servizio di Conservazione è il Fornitore** cui il Cliente ha dato specifica delega; e
- in tal caso è il Fornitore a marcare e firmare il PdA. In base a specifici accordi, il Responsabile del Servizio di Conservazione può essere il Cliente;
- il PdA viene conservato a norma di legge a cura del Fornitore per tutta la durata del contratto di servizio sottoscritto fra le Parti;
- ulteriori e maggiori dettagli tecnici sul sistema di conservazione sono riportati nel **Manuale di Conservazione** che costituisce parte integrante e sostanziale del presente documento ed eventualmente del documento All. Tecnico "Specificità del Contratto".

### **Atto di Affidamento e nomina a Responsabile della Conservazione**

Il Fornitore, durante tutto il periodo di validità del Contratto, provvederà alla conservazione dei dati del Cliente secondo quanto previsto nel Manuale d'Uso, nel Manuale di Conservazione (e nel documento All. Tecnico "Specificità del Contratto") e nel rispetto della normativa vigente applicabile.

In particolare, con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente affida al Fornitore il ruolo di Responsabile del Servizio della Conservazione, ai sensi dell'art. 6, comma 7, del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 e s.m.i. e, dei documenti informatici trasmessi dal Cliente medesimo a mezzo del Servizio. Il Fornitore, pertanto, provvederà all'esecuzione dei compiti definiti nel richiamato provvedimento secondo quanto previsto nel Contratto e nel Manuale d'Uso.

In particolare, il Fornitore provvederà a:

- attestare il corretto svolgimento del processo di conservazione con l'apposizione di una firma elettronica qualificata di un proprio dipendente a ciò delegato. Nel caso sia contrattualmente previsto che il Responsabile della Conservazione sia il Cliente, la firma elettronica qualificata sarà quella del Cliente;

- gestire il sistema di conservazione nel suo complesso, garantendo l'accesso alle informazioni secondo quanto previsto dalla normativa applicabile;
- verificare la corretta funzionalità del sistema di conservazione e dei programmi utilizzati;
- predisporre le misure di sicurezza del sistema di conservazione, al fine di garantire la sua continua integrità;
- definire e documentare le procedure da rispettare per l'apposizione della marca temporale;
- verificare, con periodicità non superiore a cinque anni, che i documenti conservati siano leggibili, anche attraverso la verifica dell'integrità dei supporti utilizzati per la conservazione adottando gli opportuni accorgimenti al fine di assicurare la leggibilità degli stessi;
- provvedere alla conservazione dei documenti fiscali inviati con il Servizio FNP secondo quanto disposto dal DMEF 17 giugno 2014 e s.m.i (obblighi da osservare per i documenti informatici rilevanti ai fini delle disposizioni tributarie).

#### Altri servizi

Per gli altri servizi della piattaforma l'Oggetto è esclusivamente dettagliato nel *Modulo di Adesione/Offerta o dai documenti di acquisto attraverso il MEPA – Mercato Elettronico della PA*.

#### Art. 2. Condizioni d'uso

Con la sottoscrizione del servizio il *Cliente* acquisisce il diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzare il *Servizio*.

L'utilizzo del Servizio dovrà essere conforme a quanto indicato nel *Manuale d'Uso*. In considerazione delle caratteristiche tecnologiche con cui viene erogato il Servizio, che ne consentono l'utilizzo unicamente tramite accesso remoto dai terminali del Cliente, quest'ultimo prende atto dell'impossibilità di usufruire dello stesso in mancanza della *Connettività* adeguata, a tal fine obbligandosi pertanto a dotarsi autonomamente del collegamento al *Data Center* attraverso la rete INTERNET con linea telematica di tipo ADSL o analogo o superiore.

I diritti di proprietà intellettuale, i marchi e le soluzioni tecnologiche relativi al Servizio sono e rimangono di proprietà del *Fornitore*.

Il *Cliente* non ha facoltà di cedere a terzi il presente Contratto o i diritti dallo stesso derivanti.

Il *Cliente* non potrà in alcun modo, salvo apposito accordo scritto con il *Fornitore*, acquisire il Servizio al fine di rivenderlo a terzi.

#### Art. 3. Obblighi del Cliente

- Fornire al Fornitore i documenti identificativi dei soggetti che accedono al Servizio.
- Fornire delega al Fornitore per la sottoscrizione e trasmissione delle fatture elettroniche, quando il contratto lo prevede.
- Fornire delega al Fornitore per la conservazione sostitutiva (digitale) dei documenti, quando il contratto lo prevede.
- Nel caso il Cliente sia un "intermediario" (es. Commercialista), si obbliga ad acquisire e conservare le deleghe dei propri clienti alla sottoscrizione e trasmissione delle fatture e alla conservazione dei documenti.
- Pagare anticipatamente i corrispettivi previsti per l'erogazione del Servizio.
- Dotarsi di tutti i requisiti necessari per l'accesso al Servizio come meglio specificati nel Manuale d'Uso. Il Cliente prende atto che i requisiti possono variare nel tempo e s'impegna ad adeguarsi tempestivamente.
- Osservare la massima diligenza nell'utilizzo del Servizio e nella conservazione e protezione delle credenziali di autenticazione.

#### Art. 4. Obblighi del Fornitore

- Solo all'esito positivo della procedura di identificazione del Cliente comunicata telematicamente dal Fornitore, garantire l'accesso alle funzioni del Servizio assegnando al Cliente un profilo di abilitazione per l'accesso al Servizio.

- Garantire che il *Servizio* funzioni in conformità a quanto previsto nel presente Contratto e nel Manuale d'Uso, non fornendo alcuna diversa ed ulteriore garanzia rispetto a quanto ivi stabilito.
- Adeguamento, manutenzione e aggiornamento. Il Fornitore s'impegna all'adeguamento del *Servizio* per esigenze di carattere tecnico, qualora dette modifiche impattino sui livelli di servizio, dandone comunicazione, tramite posta elettronica certificata al Cliente che si impegna ad adeguare le caratteristiche dei propri sistemi e strumentazione alle modifiche indicate entro il termine di 2 (due) mesi.

Per adeguamento si intendono le modifiche ed i correttivi da apportare al software dettati da esigenze di carattere tecnico e normativo.

Il Fornitore s'impegna alla manutenzione correttiva del software per l'espletamento del *Servizio*.

Per manutenzione correttiva si intende l'attività necessaria alla correzione degli eventuali errori presenti sul software; mentre per aggiornamento si intende l'attività necessaria ad adeguare il *Servizio* ad eventuali evoluzioni normative.

In caso di particolari mutamenti della normativa che rendano eccessivamente onerosa l'attività di aggiornamento, il Fornitore si riserva la facoltà di non adeguare il *Servizio*, provvedendo a comunicare al Cliente, con anticipo di almeno tre mesi, tale volontà e con facoltà di recedere, in tale ipotesi, dal presente Contratto.

#### Art. 5. Durata del Contratto

Salvo diverso accordo fra le Parti, il Contratto ha durata annuale decorrente dalla data di attivazione del Servizio comunicata dal Fornitore a mezzo posta elettronica a seguito dell'adesione del Cliente.

Alla data di scadenza, il Contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta che ciascuna delle parti dovrà inviare all'altra almeno 60 giorni prima del termine di scadenza contrattuale.

Ai sensi dell'art. 6 della legge 24 dicembre 1993, n. 537, il precedente comma non si applica alle Pubbliche Amministrazioni, per le quali, pertanto, è escluso il rinnovo tacito. In tali casi, comunque, il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore, nel termine di 60 giorni di cui al precedente comma, la volontà di non rinnovare il Contratto per l'anno successivo.

#### Art. 6. Livelli di servizio

Nel calcolo dei livelli di servizio, il Fornitore considera soltanto le componenti di propria competenza. Il Fornitore, pertanto, non è responsabile per le performance della rete Internet attraverso la quale viene erogato il servizio; inoltre, sarà di responsabilità del Cliente la corretta installazione del client utilizzato per accedere al sistema, in conformità con i Browser supportati e riportati nel Manuale d'Uso.

Il Fornitore s'impegna a mantenere l'efficienza del Servizio come di seguito riportato:

Attivazione iniziale del Servizio	Entro 5 giorni dalla ricezione del <i>Modulo di Adesione</i> o dell' <i>Ordine di acquisto dal MEPA</i> e dei relativi documenti, e previo pagamento anticipato del corrispettivo previsto
Disponibilità del Servizio	24 X 7 salvo interruzioni programmate per manutenzione, comunicate telematicamente al Cliente con preavviso di almeno 24 ore

#### Livelli di servizio specifici per Fattura Elettronica

Emissione della fattura elettronica	Entro 48 <i>ore lavorative</i> dalla conferma di invio da parte del Cliente
Disponibilità della ricevuta dal Sdl	Entro 48 <i>ore lavorative</i> dalla ricezione della risposta da parte del Sdl
Ricezione della fattura elettronica	Entro 48 <i>ore lavorative</i> dalla disponibilità della fattura passiva nel Sdl
Inoltro dell'esito dell'Accettazione o del Rifiuto delle fatture ricevute	Entro 48 <i>ore lavorative</i> dalla conferma di invio da parte del Cliente

#### Livelli di servizio specifici per Conservazione Digitale

Presenza in carico del Pacchetto di Versamento	Entro 48 <i>ore lavorative</i> dalla conferma di invio da parte del Cliente (escluso il Registro giornaliero di Protocollo per il quale la presa in carico avviene entro 12 <i>ore lavorative</i> dalla conferma di invio da parte del Cliente)
Emissione del Rapporto di Versamento	Entro 48 <i>ore lavorative</i> dalla conferma di invio da parte del Cliente (escluso il Registro giornaliero di Protocollo per il quale l'emissione del Rapporto di Versamento avviene entro 12 <i>ore lavorative</i> dalla conferma di invio da parte del Cliente)
Creazione del Pacchetto di Archiviazione	In dipendenza della Tipologia Documentale: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Documenti Fiscali</u> <input type="checkbox"/> una volta all'anno - alla data, entro 3 mesi dal termine di presentazione delle Dichiarazioni IVA</li> <li>• <u>Registro giornaliero di Protocollo</u> <input type="checkbox"/> entro 24 <i>ore lavorative</i> dalla conferma di invio da parte del Cliente</li> <li>• <u>Altri documenti</u> <input type="checkbox"/> in relazione a quanto definito nel contratto con il Cliente</li> </ul>
Creazione del Pacchetto di Distribuzione	Entro 48 <i>ore lavorative</i> dalla creazione della richiesta del cliente

Gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria saranno effettuati, salvo caso di forza maggiore, in tempi e modalità tali da non pregiudicare l'operatività del Cliente, a cui comunque saranno comunicate in anticipo di almeno due giorni le date e gli orari di intervento.

Per garantire la continuità operativa del sistema, sono assicurati i seguenti tempi di intervento:

Livello di Criticità	Descrizione	Presenza in carico (*)	Risoluzione del problema (*)
Bloccante	Nessuna funzionalità disponibile. Non è possibile effettuare l'accesso al sistema	entro 1 ora	entro 2 ore
Alto	Almeno due funzionalità significative non sono disponibili. Il sistema è disponibile e consente l'accesso.	entro 4 ore	entro 1 giorno
Medio	Decadimento delle prestazioni e/o perdita di funzionalità che non compromettono l'essenziale operatività.	entro 1 giorno	entro 2 giorni
Basso	Perdita di funzionalità accessorie. Non è compromessa la normale operatività.	entro 2 giorni	entro 4 giorni



(\*) si intendono ore e giorni lavorativi.

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

- per quanto concerne le componenti di propria responsabilità, il Fornitore garantisce una disponibilità del servizio superiore al 90% dell'orario di servizio calcolato sulla base di un anno solare;
- sono esclusi dai Livelli di Servizio tutti i casi di errata configurazione degli strumenti 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 del Fornitore.

#### Art. 7. Corrispettivi

Il Cliente, ai fini della fornitura del Servizio, è tenuto al pagamento anticipato in favore del Fornitore dei corrispettivi stabiliti nella Richiesta di Adesione al Servizio/Offerta (o nei listini del MEPA); la stessa modalità sarà seguita per il pagamento dei canoni di rinnovo, ferma restando la facoltà per il Fornitore di apportare modifiche al listino prezzi pubblicato online su <https://aranciadigitale.it/> per i privati e su MEPA per le PPAA.

Per il servizio FNP, basato sull'acquisto di un "credito" per l'emissione delle fatture, in caso di esaurimento del credito in base al servizio goduto, il Cliente è tenuto a ricaricarlo al listino pubblicato online su <https://aranciadigitale.it/> per i privati e su MEPA per le PPAA. Il Credito acquisito ha una durata di 12 mesi decorrenti (a) dalla sua attivazione, oppure (b) dall'ultima operazione di ricarica, oppure (c) da altro evento commerciale, di vendita o post-vendita, esplicitamente concordato fra le Parti.

#### Art. 8. Identificativi ed accessi al sistema

Il Cliente può utilizzare il Servizio, previa verifica dei requisiti di accesso al sistema, mediante gli strumenti di identificazione (o credenziali) previsti nel Manuale d'Uso. Il Cliente è informato del fatto che la conoscenza degli strumenti di identificazione da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'accesso al Servizio ed ai dati del Cliente. Il Cliente è pertanto tenuto a conservare tali strumenti di identificazione con la

massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederli o consentirne l'uso a terzi. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza da parte del Cliente di quanto sopra.

#### Art. 9. Riservatezza e disciplina della proprietà intellettuale

La proprietà intellettuale dei documenti gestiti tramite i Servizi *Digitale Arancia Digitale* (in particolare di quelli versati nel sistema di conservazione e conservati digitalmente a norma presso il Data Center del Fornitore) rimane esclusivamente del Cliente.

Il Fornitore si impegna ed impegna il proprio personale a mantenere la più assoluta riservatezza in merito alle informazioni di pertinenza del Cliente, sia durante il periodo contrattuale sia in seguito.

Quanto sopra non si riferisce alle informazioni che il Fornitore possa dimostrare essere state in suo possesso prima della loro trasmissione da parte del Cliente, o che siano divenute di dominio pubblico per fatti non dipendenti dal Fornitore.

Il medesimo obbligo di riservatezza grava anche sul Cliente nei confronti del Fornitore, impegnandosi lo stesso, in particolare, a mantenere la più assoluta riservatezza in merito alla documentazione tecnica inviata da quest'ultima e pertanto, a non divulgare, copiare o cedere a terzi detta documentazione.

Le Parti, inoltre, si impegnano a rendere edotti di tale obbligo di riservatezza ogni eventuale terzo con il quale abbiano rapporti.

Il presente Contratto non conferisce al Cliente diritti diversi e/o ulteriori rispetto a quelli espressamente in esso previsti. In particolare, il presente Contratto non costituisce cessione,



trasferimento, locazione o altra forma trasmissiva di diritti sui software, salvo quanto in esso espressamente previsto, e/o sui servizi e/o prodotti realizzati e resi dal Fornitore, il quale rimane unico titolare degli stessi.

Il Cliente si impegna a non utilizzare come marchi di prodotto o di servizio marchi del Fornitore, ovvero marchi con essi confondibili.

#### Art. 10. Trattamento dei dati personali

Il Fornitore in qualità di Titolare del trattamento dei dati forniti dal Cliente mediante la compilazione della Richiesta di Adesione al Servizio informa lo stesso, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003 ss.mm.ii., che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantire la massima sicurezza e riservatezza.

I dati forniti dal Cliente sono obbligatori per lo svolgimento del Servizio, ed un eventuale rifiuto di conferirli comporterà l'impossibilità di concludere il Contratto.

I dati forniti verranno trattati al fine di fornire il Servizio previsto nel presente Contratto e potranno essere comunicati alle società che forniscono consulenza ed assistenza tecnica al Fornitore.

Previo consenso espresso del Cliente, i dati forniti potranno essere comunicati ad altri soggetti che offrono beni o servizi con i quali il Fornitore abbia stipulato accordi commerciali, utilizzati per lo svolgimento di ricerche di mercato, per proposte commerciali su prodotti e servizi del Fornitore e/o di terzi, per l'invio di materiale pubblicitario e per altre comunicazioni commerciali. Il Cliente può esercitare in qualunque momento i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 ss.mm.ii.

Per tutto ciò che concerne ulteriori approfondimenti sull'utilizzo di dati personali, le finalità e la durata dei trattamenti, nonché sui diritti degli interessati, in conformità al "Codice in materia di protezione dei dati personali" D. Lgs. 196/03 ss.mm.ii. e al "Regolamento generale sulla protezione dei dati" GDPR (UE) 2016/679, si rimanda al documento "ARANCIA-ICT - Informativa sulla Privacy" disponibile sulla piattaforma web "Arancia Digitale" (<https://aranciadigitale.it/>).

#### Art. 11. Società terze

Il Fornitore nell'erogazione del Servizio potrà attuare accordi di cooperazione tecnica con società terze, alle quali potrà essere affidata la prestazione di alcune delle attività previste dallo svolgimento del servizio. A tal fine, la stessa si impegna ad utilizzare la cooperazione di fornitori qualificati i quali dovranno obbligarsi ad operare in accordo alle disposizioni del presente Contratto. Il Cliente si impegna, su segnalazione del Fornitore, ad espletare gli adempimenti di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 nei confronti di dette società terze.

#### Art. 12. Responsabilità del Cliente

La responsabilità relativa ai contenuti, alla veridicità, correttezza e completezza dei dati inseriti nel sistema ai fini della composizione, aggregazione e conversione del documento è ad esclusivo carico del Cliente.

**Per il Servizio FNP:** i tempi di emissione e di invio della fattura elettronica sono esclusivo carico del Cliente che dovrà dare al Fornitore con congruo anticipo tutte le istruzioni. Il Cliente (per il quale viene emessa fattura elettronica), inoltre, mantiene ogni ed esclusiva responsabilità ai fini fiscali nei confronti dei riceventi la fattura elettronica, per tutte le operazioni connesse e derivanti dall'emissione della fattura ai sensi della normativa tempo per tempo vigente.

#### Art. 13. Responsabilità del Fornitore

Il Fornitore si impegna a fornire il Servizio in osservanza a quanto stabilito dal Contratto e dal Manuale d'Uso, non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto in essi espressamente stabilito.

Il Fornitore, 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 nei confronti del Cliente e/o di terzi in conseguenza dell'incompletezza e/o dell'inesattezza del contenuto del documento trasmesso, dell'uso non conforme a quanto prescritto nei documenti sopra richiamati e/o del mancato uso del Servizio, anche a fronte di ritardi, interruzioni, errori e/o malfunzionamenti dello stesso, qualora rientranti nell'ambito dei parametri di indisponibilità indicati all'art. Art. 6. Livelli di servizio. Il Cliente, in caso di superamento dei parametri di indisponibilità stabiliti nei livelli di servizio indicati, salvo le ipotesi di intervento per manutenzione ordinaria e/o straordinaria, avrà diritto ad ottenere, a titolo di risarcimento dei danni eventualmente subiti, il rimborso del prezzo pagato per il Servizio correlato al periodo di mancata fruizione dello stesso.

Il rimborso non potrà essere richiesto qualora la mancata fruizione sia imputabile al gestore della Connettività o derivante da caso fortuito, forza maggiore o cause, comunque, non imputabili al Fornitore, 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.

Il Fornitore, inoltre, salvo il caso di dolo o colpa grave non sarà gravato da oneri o responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente causati da manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente stesso e/o da parte di terzi non autorizzati dal Fornitore.

#### Art. 14. Recesso

Il Fornitore si riserva il diritto di recedere dal presente Contratto in presenza di fondati motivi che possano far ritenere pregiudicati e/o non più garantiti i requisiti di sicurezza e/o riservatezza del Servizio. Il recesso sarà esercitato con comunicazione motivata al Cliente, da inviarsi a mezzo posta elettronica certificata almeno una settimana prima rispetto alla data di efficacia dello stesso.

Nel caso in cui il pregiudizio ai requisiti di sicurezza/riservatezza del Servizio dipenda da cause direttamente imputabili al Fornitore, il Cliente avrà diritto, a titolo di corrispettivo per il recesso, unicamente alla restituzione della quota di corrispettivo per il periodo di mancato godimento del Servizio, qualora già versata.

Nelle ipotesi diverse da quelle previste al comma precedente, non sarà dovuto alcun corrispettivo e/o indennizzo per il recesso.

In caso di recesso dal presente Contratto il Fornitore si impegna alla restituzione dei dati e documenti archiviati nel proprio Data Center, in particolare nel caso dei documenti archiviati sul sistema di conservazione si impegna a restituire i documenti conservati e i relativi pacchetti di archiviazione mettendo a disposizione del Cliente l'interfaccia Web di esposizione dei documenti conservati in modo che il Cliente possa procedere al download dei Pacchetti di Distribuzione e/o delle copie degli Archivi di propria pertinenza (in alternativa e laddove il Cliente ne faccia esplicita richiesta i documenti conservati potranno essere restituiti su supporto fisico esterno rimovibile e i dati così trasmessi saranno protetti con sistemi crittografici - nello specifico sono utilizzati esclusivamente supporti esterni rimovibili dotati di software nativo per la crittografia software dei dati. In questo caso il costo aggiuntivo del supporto esterno sarà a carico del Cliente).

#### Art. 15. Clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile

Il mancato adempimento di una delle Parti anche ad una sola delle previsioni contenute nelle clausole di cui agli artt. Art. 1. Oggetto, Art. 2. Condizioni d'uso, Art. 3. Obblighi del Cliente, Art. 4. Obblighi del Fornitore, Art. 5. Durata del Contratto, Art. 7. Corrispettivi, Art. 8. Identificativi ed accessi al sistema, Art. 9. Riservatezza e disciplina della proprietà intellettuale, Art. 10. Trattamento dei dati personali, nonché a quanto stabilito nel Manuale d'Uso costituisce inadempimento essenziale ai sensi dell'art.

1455 c.c. e dà facoltà alla parte non inadempiente di risolvere il presente Contratto. La risoluzione opererà di diritto al semplice ricevimento dell'altra parte di una comunicazione, a mezzo posta elettronica certificata, contenente la contestazione dell'inadempienza e l'intendimento di avvalersi della risoluzione stessa.

Nei casi di risoluzione di cui agli articoli precedenti, qualora il mancato adempimento alle obbligazioni contrattuali sia attuato dal Fornitore, fatto salvo quanto previsto al precedente art. Art. 13. Responsabilità del Fornitore, il Cliente avrà diritto, a titolo di risarcimento di tutti i danni di qualsiasi natura ed entità da esso subiti, unicamente al pagamento di una somma corrispondente a due/dodicesimi del corrispettivo previsto per la fruizione del Servizio.

Il Fornitore, in caso di inadempimento del Cliente ad una delle obbligazioni previste negli articoli citati al primo comma del presente articolo, si riserva la facoltà, prima di procedere alla risoluzione del Contratto, di sospendere l'erogazione del Servizio. In tale ipotesi, il Fornitore provvederà a comunicare al Cliente la volontà di avvalersi della citata facoltà di sospensione ed il termine entro il quale il Cliente dovrà provvedere a ripristinare la situazione di normalità contrattuale. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a versare quanto dovuto anche in caso di sospensione del Servizio.

#### Art. 16. Clausola di salvaguardia

Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le clausole del presente contratto a suo insindacabile giudizio, dandone tempestiva comunicazione al Cliente. Se entro il tempo di 30 giorni non saranno fatte pervenire osservazioni sulle modifiche o non verrà data disdetta del Servizio da parte del Cliente, le modifiche si riterranno accettate.

#### Art. 17. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni inerenti allo svolgimento del rapporto contrattuale dovranno essere effettuate a mezzo posta elettronica certificata presso gli indirizzi delle Parti così come indicati nell'Ordine/Richiesta di Adesione.

#### Art. 18. Annunci marketing e pubblicità

Il Cliente, qualora persona giuridica, con il presente Contratto esprime il proprio consenso, senza necessità di preventiva autorizzazione, all'inserimento della propria ragione sociale negli elenchi redatti dal Fornitore allo scopo di poterlo identificare come proprio Cliente, per il rilascio di annunci di marketing e/o pubblicitari e per l'eventuale utilizzo sotto forma di *case history* e/o di referenza.

#### Art. 19. Legge applicabile

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.  
Per quanto non espressamente previsto si rinvia alle disposizioni del codice civile ed alle altre normative applicabili in materia.

#### Art. 20. Foro Competente

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti in ordine al presente Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta in via esclusiva al Tribunale di Palermo, con esclusione di qualsiasi altro foro competente.

## DEFINIZIONI

<b>Fornitore</b>	la <b>Arancia-ICT S.r.l.</b> , con sede legale in Palermo, via Resuttana Colli n.360, CF e P.IVA 05653800820, <a href="http://www.arancia-ict.it">www.arancia-ict.it</a> , che opera in qualità di fornitore informatico dei Servizi ' <i>Digitale Arancia Digitale</i> ', non assumendo alcuna responsabilità, inclusa quella ai fini fiscali per gli adempimenti previsti dalla legge n. 244/2007, dal Decreto del Ministero dell'Economia e Finanze n. 55 del 3 aprile 2013, e dalle altre disposizioni, anche modificative di detti provvedimenti, tempo per tempo vigenti in materia, al di fuori di quanto previsto dal Contratto.
<b>Cliente</b>	il soggetto che sottoscrive il Contratto richiedendo l'attivazione di uno o più Servizi ' <i>Arancia Digitale</i> ', identificato in base a quanto riportato nell'Ordine, il quale con la sottoscrizione del presente Contratto autorizza espressamente il Fornitore a sottoscrivere e trasmettere le fatture elettroniche (nel caso di Servizio FNP) e/o a conservare a norma i documenti (nel caso di Servizio CNP). Nel caso il Cliente sia un "intermediario" (es. Commercialista), il Cliente delega espressamente il Fornitore a sottoscrivere e trasmettere le fatture elettroniche (nel caso di Servizio FNP) e/o a conservare i documenti (nel caso di Servizio CNP) per conto dei suoi clienti, di cui ha acquisito apposita delega che si impegna a conservare digitalmente.
<b>Contratto</b>	indica le presenti Condizioni Generali di Contratto, la Richiesta di attivazione (o adesione) del Servizio (o Ordine), ed il Manuale d'Uso che costituiscono complessivamente la disciplina dei rapporti tra le parti (oltre che eventualmente in caso di Servizio CNP anche il documento All. tecnico di 'Specificità del Contratto').
<b>Richiesta di attivazione del servizio o Adesione al Servizio o Ordine del Cliente o Modulo di Adesione</b>	il documento sottoscritto o accettato dal Cliente con cui il medesimo richiede l'attivazione del Servizio ed accetta le condizioni del Contratto. Di norma è compilato on-line sul sito <a href="https://aranciadigitale.it/">https://aranciadigitale.it/</a> (oppure è l'ordine ricevuto dal MEPA oppure è il documento di offerta sottoscritto tra le parti)
<b>Manuale d'Uso</b>	il documento contenente la descrizione del contenuto e delle condizioni di accesso ai Servizi <i>Digitale Arancia Digitale</i> ed in cui sono indicate le caratteristiche, le modalità ed i requisiti di utilizzo e le funzionalità degli stessi.
<b>Manuale della Conservazione Sostitutiva</b>	il documento contenente le modalità tecniche, operative e metodologiche che il Fornitore adotta per garantire la conservazione digitale in ottemperanza agli obblighi di legge. Il Manuale è a disposizione del Cliente sul Data Center e consultabile on-line.
<b>Data Center</b>	il centro servizi che ospita e gestisce l'insieme delle risorse hardware, del software di base e applicativo necessario a consentire l'erogazione dei Servizi <i>Digitali Arancia Digitale</i> . Il Data Center è organizzato e amministrato nel rispetto delle applicabili norme legislative sulle misure di sicurezza e fornito di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati. Le regole di sicurezza potranno essere modificate autonomamente dal Fornitore al fine di garantirne la conformità alla normativa tempo per tempo applicabile in materia.

<b>Connettività</b>	connessione telematica al Data Center effettuata tramite collegamento ad una rete di telecomunicazioni o ad Internet.
<b>Ore lavorative o orario d'ufficio</b>	le ore dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 di ogni giorno feriale.
<b>Modalità ASP</b>	ASP è l'acronimo di Application Service Provider. Con Modalità ASP s'intende la fruizione di un'applicazione software su Internet senza alcuna installazione sul computer del cliente. ( <a href="http://it.wikipedia.org/wiki/Application_service_provider">http://it.wikipedia.org/wiki/Application_service_provider</a> ).
<b>Download</b>	Attività di trasferimento di un documento dal Data Center al computer del Cliente.
<b>Upload</b>	Attività di trasferimento di un documento dal computer del Cliente al Data Center.
<b>SaaS</b>	È l'acronimo di <i>Software as a Service</i> , <i>Software come servizio</i> in italiano; è un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via Internet. Si tratta di un servizio di cloud computing.