

## SERVIZIO DI CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

### 1. Definizioni.

Ai fini del presente contratto e salvo eventuali definizioni indicate altrove e qui non espressamente menzionate, ai termini elencati nel presente articolo saranno assegnati i seguenti significati e saranno utilizzati sempre con lettera maiuscola, sia al singolare che al plurale:

**“Archiviazione”**: è il servizio opzionale (da attivare in aggiunta al servizio base di Conservazione) di trattamento e gestione di documenti di uso corrente nel medio o lungo periodo che permette la loro classificazione (indicizzazione) ai fini della ricerca e consultazione;

**“Atto di nomina a Delegato alla conservazione”**: è l’atto mediante il quale il Responsabile della conservazione delega, in tutto o in parte, lo svolgimento delle proprie attività al Conservatore eGlue S.r.l. ai fini della corretta attivazione del Servizio; **“Accordo di nomina a Responsabile esterno del trattamento dati”**: è l’atto mediante il quale il Cliente nomina eGlue S.r.l. quale responsabile esterno del trattamento dei dati;

**“Cliente”**: è la persona fisica o giuridica che richiede l’erogazione del Servizio per sé e/o per altri e provvede al pagamento dei relativi corrispettivi, indicati in fattura;

**“Codice”**: è il Codice dell’Amministrazione Digitale di cui al D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e sue successive modifiche e integrazioni;

**“Condizioni generali”**: sono le presenti condizioni generali di contratto, contenenti la disciplina generale del Servizio;

**“Conservatore”**: è “eGlue S.r.l., con sede in via degli Alpini n. 34, 20090 - Segrate (MI), (“eGlue”), il soggetto esterno cui – in base al Contratto – è affidata la Conservazione, secondo quanto disposto nel Manuale della conservazione. Il Conservatore può espletare il Servizio in qualità di Delegato alla conservazione;

**“Conservazione”**: è il servizio di conservazione dei Documenti informatici, costituito dall’insieme delle attività finalizzate a definire e attuare le politiche complessive del Sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato. La Conservazione è finalizzata a preservare nel lungo-termine i documenti espressamente indicati dal Cliente nella Scheda Servizio e/o nella Richiesta di attivazione, allo scopo di assicurare ai documenti stessi integrità, autenticità e leggibilità, mantenendone la validità legale per tutto il periodo di conservazione, stabilito contrattualmente;

**“Contratto”**: è il contratto di erogazione del Servizio, costituito dal Contratto di erogazione, dalle presenti Condizioni generali, dalla Scheda Servizio, dal Manuale della conservazione e da ogni altro allegato e/o documento che, unitamente e inscindibilmente considerati, ne costituiscono parti integranti e sostanziali;

**“Contratto di erogazione”**: è il documento proposto al Cliente da eGlue, contenente gli elementi essenziali del Contratto;

**“Credenziali di autenticazione”**: è/sono il/i codice/i per l’identificazione del Cliente, conosciuto/i esclusivamente da quest’ultimo per accedere al Servizio;

**“Delegato alla conservazione”**: è il soggetto dotato di specifica competenza ed esperienza, cui il Responsabile della conservazione delega, in tutto o in parte, lo svolgimento delle proprie attività. La delega è formalizzata esplicitando chiaramente il contenuto della stessa;

**“Documento informatico”**: è il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

**“Firma automatica”**: è il servizio opzionale (da attivare in aggiunta al servizio base di Conservazione) di firma digitale dei Documenti informatici mediante procedura automatica, eseguita previa autorizzazione del sottoscrittore che mantiene il controllo esclusivo delle proprie chiavi di firma, atto ad assicurare l’autenticità dell’origine degli stessi;

**“Listino”**: ove presente, è il documento di offerta che descrive le condizioni economiche nonché le modalità di pagamento per l’erogazione del Servizio;

**“Manuale della conservazione”**: è il documento analitico, relativo al Sistema di conservazione, redatto dal Conservatore e pubblicato nella sua versione più aggiornata sul sito dell’Agenzia per l’Italia Digitale (in sigla “AgID”) nell’Elenco dei conservatori accreditati, nel quale sono dettagliate le specifiche procedure relative al Servizio, oltre alle politiche generali del Sistema di conservazione dei Documenti informatici;

**“Pacchetto di Versamento”**: è il pacchetto informativo inviato dal Soggetto produttore al Sistema di conservazione, secondo un formato predefinito e concordato descritto nella Scheda Servizio e contenente i metadati e i documenti da formare e da conservare a norma di legge;

**“Piattaforma Web”**: è l’area web che può essere riservata al Cliente e resa disponibile allo stesso attraverso l’uso

di strumenti informatici e telematici nonché di tecnologie di cloud computing che, ove presente, potrà essere ospitata nei sistemi informatici messi a disposizione da eGlue;

**“Produttore”**: è il responsabile della generazione del Pacchetto di Versamento e della relativa trasmissione al Conservatore; tale responsabilità può essere talvolta delegata dal Soggetto produttore a favore di un terzo. Nella P.A. il ruolo di Produttore è formalmente ricoperto dal Responsabile della gestione documentale, che può delegare un soggetto terzo a svolgere le attività operative previste dal predetto ruolo;

**“Rapporto di Versamento”**: è il Documento informatico che attesta l'avvenuta presa in carico da parte del Sistema di conservazione dei Pacchetti di Versamento o dei documenti in esso contenuti;

**“Reg. UE 2016/679”**: è il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);

**“Regole tecniche”**: sono le regole tecniche indicate nell'art. 71 del Codice;

**“Responsabile della conservazione”**: è il soggetto, individuato all'interno dell'organizzazione del Soggetto produttore, responsabile dell'erogazione del Servizio che gestisce e attua le politiche complessive del Sistema di conservazione dei Documenti informatici, garantendo il rispetto dei requisiti previsti dalle norme in vigore nel tempo per i sistemi di conservazione;

**“Responsabile esterno del trattamento dei dati personali”**: è il soggetto esterno a cui è affidato il processo, tutto o in parte, relativo al Servizio, preposto dal titolare al trattamento di dati personali conformemente a quanto disposto dal Reg. UE 2016/679;

**“Scheda Servizio”**: è il disciplinare tecnico, contenente determinate “Specificità del contratto”, in particolare i requisiti essenziali del Servizio, le relative specifiche tecnico-funzionali e procedurali, oltre alle tempistiche del processo di conservazione; tale documento costituisce parte integrante e sostanziale del Manuale della conservazione. Successivamente, ogni variazione del Servizio su indicazione del Cliente, comporta la necessità di aggiornare la Scheda Servizio;

**“Servizio”**: è il servizio organizzato da eGlue, avente ad oggetto la Conservazione e/o l'Archiviazione e/o la Firma automatica dei Documenti informatici, sulla base delle informazioni presenti nella Scheda Servizio e/o nella Richiesta di attivazione e/o nel Contratto di erogazione;

**“Sistema di archiviazione”**: è l'insieme di tecnologie che permette di memorizzare, archiviare e/o elaborare i dati grazie all'utilizzo di risorse hardware e software distribuite e virtualizzate in rete;

**“Sistema di conservazione”**: è l'infrastruttura di erogazione del Servizio, organizzata e gestita in conformità a quanto disposto dall'art. 44 del Codice e dalle Regole tecniche;

**“Soggetto produttore”**: è il soggetto che ha originariamente formato per uso proprio o commissionato ad altro soggetto o acquisito il Documento informatico nell'espletamento della propria attività o che ne ha la disponibilità;

**“Utente”**: è la persona fisica, ente o sistema che interagisce con il Sistema di conservazione e/o con il Sistema di archiviazione dei Documenti informatici, al fine di ricercare ed accedere alle informazioni di interesse;

## 2. Condizioni di erogazione del servizio di Conservazione dei Documenti informatici

La Conservazione prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- supporto al Cliente, durante la fase di attivazione del servizio di Conservazione;
- configurazione del Servizio di Conservazione, sulla base delle specifiche indicate nella Scheda Servizio;
- mantenimento e aggiornamento del Manuale della conservazione a seguito di eventuali modifiche e/o aggiornamenti normativi o tecnici del processo di Conservazione;
- messa a disposizione dell'interfaccia del canale trasmissivo per il deposito dei Pacchetti di Versamento, garantendo nel trasferimento le necessarie misure di sicurezza;
- presa in carico dei Pacchetti di Versamento, ove essi siano conformi ai requisiti previsti nel Manuale di conservazione;
- verifica della coerenza dei Pacchetti di Versamento ricevuti e generazione del Rapporto di Versamento, quale evidenza informatica dell'avvenuta presa in carico degli stessi;
- costante manutenzione ed aggiornamento del Sistema di conservazione;
- pubblicazione online dei Documenti informatici conservati per l'accesso, la ricerca, la consultazione e l'esibizione da parte dell'Utente.
- Per qualsiasi problematica o semplice richiesta di assistenza, relativamente alla gestione delle suddette attività, è istituito uno specifico canale di comunicazione (help desk), prestato durante i normali giorni ed orari di ufficio, come indicato nella Scheda Servizio.

- Il Cliente prende atto ed accetta che in tutte le fasi di assistenza, sia da remoto che diretta, gli operatori dell'help desk possono venire a conoscenza dei dati personali del Cliente stesso riscontrabili durante le fasi di collegamento sui dispositivi informatici del medesimo.

### **3. Obblighi del Cliente in relazione alla Conservazione.**

3.1 a svolgere le seguenti attività:

- in fase di analisi preliminare, collaborare con eGlue, fornendo tutte le informazioni e i dati necessari ai fini della corretta instaurazione e gestione del Servizio;
- mantenere la responsabilità esclusiva in merito alla corretta formazione del contenuto dei Documenti informatici oggetto di Conservazione, garantendone il rispetto delle norme vigenti in materia (quali ad esempio le norme del Codice Civile e le altre norme tributarie e civilistiche riguardanti la corretta tenuta della contabilità) e del relativo valore giuridico;
- garantire e assumersi la responsabilità circa la correttezza, la completezza, la veridicità, l'ordine cronologico e l'assenza di soluzione di continuità di tutti i dati, informazioni e documenti forniti per l'erogazione del servizio di Conservazione;
- formare i Documenti informatici in un formato elettronico statico e non modificabile, ovvero non contenente, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, macroistruzioni corrispondenti in comandi interni che, al verificarsi di determinati eventi, possano generare automaticamente modifiche o variazione dei dati contenuti nel Documento informatico, né codici eseguibili corrispondenti in istruzioni, non sempre visibili all'Utente, che consentano all'elaboratore di modificare il contenuto del Documento informatico oggetto di Conservazione. Il formato dei predetti documenti dovrà essere conforme alle specifiche di formato riportate dalle Regole tecniche;
- in caso di documenti sottoscritti con firma qualificata o digitale, versare tali documenti prima della scadenza, revoca o sospensione del certificato di firma, nel rispetto delle tempistiche di generazione dei Pacchetti di Archiviazione condivisi con il Conservatore;
- generare il Pacchetto di Versamento e trasmetterlo al Sistema di conservazione sulla base delle condizioni previste nella Scheda Servizio e nel Manuale della conservazione;
- relativamente a quei Documenti informatici che potrebbero essere oggetto di un successivo passaggio di titolarità a terze parti, formare i Pacchetti di Versamento in modo tale che ognuno di questi contenga esclusivamente informazioni pertinenti e non eccedenti, così come indicato nella Scheda Servizio;
- provvedere, sotto il profilo organizzativo e gestionale, ad assicurare l'interfacciamento e il collegamento del proprio sistema con il Sistema di conservazione dei Documenti informatici, secondo le specifiche condivise nella Scheda Servizio;
- comunicare tempestivamente, esattamente ed esaustivamente tutte le informazioni richieste, al fine di consentire la prestazione puntuale del Servizio, nel rispetto dei termini legali previsti per la Conservazione;
- consultare i Documenti informatici conservati, secondo le modalità tecniche di accesso, esibizione e restituzione degli stessi descritte nel Manuale della conservazione e nella Scheda Servizio;
- ove previsto, eseguire il collaudo del Servizio in merito alle diverse classi documentali oggetto di Conservazione, ai fini della successiva messa in produzione del Servizio;
- vigilare che i propri incaricati operino conformemente a quanto disposto dalle norme in materia di gestione di archivi, sistemi informatici e privacy;
- custodire le Credenziali di autenticazione fornitegli con la necessaria riservatezza e la massima diligenza, impegnandosi, tra l'altro, a non cedere e/o a non consentire l'uso del Servizio a terzi; in caso di smarrimento e/o furto delle stesse, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente al Conservatore tali circostanze per iscritto, al fine di attivare prontamente la procedura di blocco e rilascio di nuove Credenziali di autenticazione. Successivamente al primo accesso, il Cliente è obbligato a sostituire le Credenziali di autenticazione, precedentemente assegnate, con nuove credenziali conosciute esclusivamente dal Cliente medesimo.

3.2 Resta inteso che l'omissione, l'incompletezza e la non conformità della condotta del Cliente, rispetto a quanto indicato al precedente art. 3.1, costituisce motivo di esonero di responsabilità del Conservatore, per ogni danno contrattuale e/o extracontrattuale subito dal Cliente e/o dal Soggetto produttore e/o da terzi.

Ad ogni modo eGlue si riserva di verificare che lo spazio di Conservazione non sia utilizzato dai Clienti e dagli Utenti in maniera impropria e comunque estranea all'oggetto. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo si intende per uso improprio dello spazio di Conservazione: condivisione di file, collegamenti ipertestuali a file acquisiti tramite collegamenti FTP anonimi, archiviazione di dati di sicurezza non pertinenti rispetto all'utilizzo

ed alla funzione propria del Servizio, file media di cospicue dimensioni (vale a dire file audio, immagini, ecc) e in generale file di grandi dimensioni non pertinenti rispetto all'utilizzo ed alla funzione propria del Servizio.

3.3 Il Cliente si impegna nei confronti di eGlue, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1381 c.c., a far rispettare a tutti i soggetti indicati nella Scheda Servizio ovvero nel Contratto di erogazione, a favore dei quali sarà erogato il servizio di Conservazione, il contenuto di tutte le clausole presenti nel Contratto; qualora anche solo uno di essi violi, in tutto o in parte, gli obblighi contrattualmente quivi stabiliti, il Cliente sarà considerato direttamente responsabile nei confronti di eGlue e/o dei suoi delegati, per ogni violazione commessa.

#### **4. Delegato alla conservazione**

4.1 In conformità a quanto disposto dalla normativa di riferimento in materia, il Conservatore è nominato dal Responsabile della conservazione quale Delegato alla conservazione, allo svolgimento di tutto il processo di Conservazione o di parte di esso, mediante apposito atto di nomina. Tale delega è formalizzata esplicitando chiaramente il contenuto della stessa e in particolare le specifiche funzioni e competenze affidate al Delegato alla conservazione.

4.2 Il Cliente, consapevole che la modifica del Responsabile della conservazione comporta delle variazioni di configurazione del servizio di Conservazione, si impegna a comunicare tempestivamente a eGlue ogni variazione verificatasi rispetto al ruolo di Responsabile della conservazione.

#### **5. Caratteristiche del servizio di Archiviazione.**

5.1 L'Archiviazione è un servizio opzionale, previsto in aggiunta alla Conservazione (ove espressamente indicato nel Contratto di erogazione o nella Scheda Servizio), reso disponibile da eGlue conformemente alla normativa di riferimento.

5.2 L'Archiviazione è precedente rispetto alla Conservazione e avviene mediante il versamento dei Documenti informatici, da parte del Cliente o dei soggetti da questi espressamente delegati (secondo quanto concordato nella Scheda Servizio).

5.3 Il Cliente prende atto ed accetta che la fruibilità del servizio di Archiviazione è condizionata, in ogni caso, alla preliminare compilazione e sottoscrizione della specifica modulistica predisposta a tal fine da eGlue; si dà atto che tale clausola riveste carattere essenziale.

5.4 L'Archiviazione prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- supporto al Cliente, durante la fase di attivazione del servizio di Archiviazione;
- configurazione del servizio di Archiviazione, sulla base delle specifiche indicate nella Scheda Servizio;
- messa a disposizione dell'interfaccia del canale trasmissivo per il versamento dei Documenti informatici, garantendo nel trasferimento le necessarie misure di sicurezza;
- costante manutenzione ed aggiornamento del Sistema di archiviazione;
- pubblicazione online dei Documenti informatici archiviati per l'accesso, la ricerca, la modifica e la consultazione da parte dell'Utente.

5.5 Per qualsiasi problematica o semplice richiesta di assistenza, relativamente alla gestione delle suddette attività, è istituito uno specifico canale di comunicazione (help desk), prestato durante i normali giorni ed orari di ufficio, come indicato nella Scheda Servizio.

5.6 Il Cliente prende atto ed accetta che in tutte le fasi di assistenza, sia da remoto che diretta, gli operatori dell'help desk possono venire a conoscenza dei dati personali del Cliente stesso riscontrabili durante le fasi di collegamento sui dispositivi informatici del medesimo.

#### **6. Obblighi del Cliente in relazione alla Archiviazione.**

6.1 Ai fini della corretta attivazione ed erogazione dell'Archiviazione, il Cliente è tenuto a svolgere le seguenti attività:

- in fase di analisi preliminare, collaborare con eGlue, fornendo tutte le informazioni e i dati necessari ai fini della corretta instaurazione e gestione del Servizio;
- mantenere la responsabilità esclusiva in merito alla corretta formazione del contenuto dei Documenti informatici oggetto di Archiviazione, garantendone il rispetto delle norme vigenti in materia (quali ad esempio

le norme del Codice Civile e le altre norme tributarie e civilistiche riguardanti la corretta tenuta della contabilità) e del relativo valore giuridico;

- garantire e assumersi la responsabilità circa la correttezza, la completezza, la veridicità, l'ordine cronologico e l'assenza di soluzione di continuità di tutti i dati, informazioni e documenti forniti per l'erogazione del servizio di Archiviazione;
- formare i Documenti informatici in un formato elettronico conforme alle specifiche di formato riportate dalle Regole tecniche;
- relativamente a quei Documenti informatici che potrebbero essere oggetto di un successivo passaggio di titolarità a terze parti, formare i suddetti Documenti in modo tale da contenere esclusivamente informazioni pertinenti e non eccedenti;
- comunicare tempestivamente, esattamente ed esaustivamente tutte le informazioni richieste, al fine di consentire la prestazione puntuale del Servizio;
- consultare i Documenti informatici archiviati secondo le modalità indicate nella Scheda Servizio;
- vigilare che i propri incaricati operino conformemente a quanto disposto dalle norme in materia di gestione di archivi, sistemi informatici e privacy;
- custodire le Credenziali di autenticazione fornitegli con la necessaria riservatezza e la massima diligenza, impegnandosi, tra l'altro, a non cedere e/o a non consentire l'uso del Servizio a terzi; in caso di smarrimento e/o furto delle stesse, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente a eGlue tali circostanze per iscritto, al fine di attivare prontamente la procedura di blocco e rilascio di nuove Credenziali di autenticazione. Successivamente al primo accesso, il Cliente è obbligato a sostituire le Credenziali di autenticazione, precedentemente assegnate, con nuove credenziali conosciute esclusivamente dal Cliente medesimo.

6.2 Resta inteso che l'omissione, l'incompletezza e la non conformità della condotta del Cliente, rispetto a quanto indicato al precedente art. 6.1, costituisce motivo di esonero di responsabilità di eGlue, per ogni danno contrattuale e/o extracontrattuale subito dal Cliente e/o dal Soggetto produttore e/o da terzi.

6.3 Il Cliente si impegna nei confronti di eGlue, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1381 c.c., a far rispettare a tutti i soggetti indicati nella Scheda Servizio ovvero nel Contratto di erogazione, a favore dei quali sarà erogato il servizio di Archiviazione, il contenuto di tutte le clausole presenti nel Contratto; qualora anche solo uno di essi violi, in tutto o in parte, gli obblighi contrattualmente quivi stabiliti, il Cliente sarà considerato direttamente responsabile nei confronti di eGlue e/o dei suoi delegati, per ogni violazione commessa.

## **7. Caratteristiche del servizio di Firma automatica.**

7.1 La Firma automatica è un servizio opzionale, previsto in aggiunta alla Conservazione (ove espressamente indicato nel Contratto di erogazione o nella Scheda Servizio), reso disponibile da eGlue conformemente alla normativa di riferimento in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche e marche temporali.

7.2 La fase di sottoscrizione con Firma automatica è precedente rispetto a quella di Conservazione e avviene mediante apposizione della firma digitale con procedura automatica sui Documenti informatici, da parte del Cliente o dei soggetti da questi espressamente delegati (secondo quanto concordato nella Scheda Servizio);

7.3 Il Cliente prende atto e accetta che la fruibilità dei dispositivi di firma digitale, è condizionata in ogni caso alla preliminare compilazione e sottoscrizione della specifica modulistica messa a disposizione a tal fine da eGlue; si dà atto che tale clausola riveste carattere essenziale.

## **8. Obblighi del Cliente in relazione alla Firma automatica.**

8.1 Il Cliente prende atto e accetta che la Firma automatica dei Documenti informatici avviene attraverso l'uso dei dispositivi di firma digitale automatica; in relazione alla Firma automatica, il Cliente si obbliga in particolare a:

- indicare chiaramente nella Scheda Servizio i soggetti da essa appositamente delegati alla sottoscrizione di Documenti informatici da trasmettere al Sistema di conservazione, con procedura di firma digitale automatica;
- garantire che tali soggetti siano appositamente muniti di idonei poteri di firma, ovvero, dotati di apposita delega valida e opponibile nei confronti di terzi;
- fornire tutto il supporto e le informazioni necessarie per la corretta acquisizione e gestione delle credenziali di firma dei soggetti delegati all'apposizione della firma digitale sui Documenti informatici;
- garantire che i soggetti sottoscrittori dei Documenti informatici, titolari di appositi certificati di firma,

conferiscano il consenso espresso, iniziale all'utilizzo del proprio certificato di firma digitale nell'ambito del Servizio con procedura automatica, ai sensi dell'art. 35 del Codice;

- garantire che ciascun titolare dei certificati di firma digitale mantenga il controllo esclusivo sulle proprie Credenziali di autenticazione, attraverso l'accesso online al Servizio;
- fornire, in maniera tempestiva, corretta ed esaustiva, tutti i dati richiesti da eGlue al fine della corretta identificazione del titolare del certificato di firma e alla successiva corretta emissione del certificato di firma;
- comunicare al Conservatore ogni circostanza che comporti il cambiamento del soggetto firmatario, delegato alla firma digitale dei Documenti informatici oggetto del Servizio e comunque entro e non oltre 30 giorni successivi al verificarsi di tale circostanza (a titolo esemplificativo e non esaustivo, qualora venga meno per qualsiasi motivo il potere del soggetto delegato, alla firma dei Documenti informatici, o sia richiesta la sospensione o la revoca del relativo certificato di firma o lo stesso scada nei successivi 3 mesi); la comunicazione inviata dal Cliente autorizzerà il Conservatore a sospendere – anche immediatamente - l'utilizzo delle credenziali di firma del soggetto firmatario, cui le suddette circostanze si riferiscono, ai fini dell'erogazione del Servizio.