IX-FE Worldwide

Allegato Tecnico e SLA

ABLE TECH S.P.A.
Via Mantova, 2/G – 25017 Lonato del Garda (BS)
Tel. +39 030 9650688 – Fax +39 030 81931160
PEC: abletech@pec.it - C.F. / P. IVA: 02355260981
Cap. Sociale €. 220.000,00 i.v. - Registro Imprese di Brescia REA 442891

CSQA
NORMA ISO 9001 – CERT. n° 38148
NORMA ISO 37001 – CERT. n° 79686
NORMA ISO/IEC 27001 – CERT. n° 38147
NORMA ISO/IEC 27017 – CERT. n° 79684
NORMA ISO/IEC 27018 – CERT. n° 79685

1. Sommario

2. Revisioni 3
3. Introduzione 3
4. Descrizione del servizio IX-FE Worldwide 3
5. Definizioni 4
6. SLA Service Level Agreement 5
7. Manutenzione 5
8. Modalità di accesso 6
9. Attivazione e durata del servizio di assistenza 6
10. Finalità del servizio di assistenza clienti 6
11. Richieste al servizio clienti 6
12. Indennizzi 7
13. Esclusioni 7
14. Validità e durata dell'Allegato Tecnico IX-FE e SLA 7
15. Le nostre responsabilità 8

ABLE TECH S.P.A.
Via Mantova, 2/G – 25017 Lonato del Garda (BS)
Tel. +39 030 9650688 – Fax +39 030 81931160
PEC: abletech@pec.it - C.F. / P. IVA: 02355260981
Cap. Sociale €. 220.000,00 i.v. - Registro Imprese di Brescia REA 442891

CSQA
NORMA ISO 9001 – CERT. n° 38148
NORMA ISO 37001 – CERT. n° 79686
NORMA ISO/IEC 27001 – CERT. n° 38147
NORMA ISO/IEC 27017 – CERT. n° 79684
NORMA ISO/IEC 27018 – CERT. n° 79685

2. Revisioni

Revisione	Data	Principali modifiche apportate
1.0	13/01/2025	Prima emissione
1.1	06/03/2025	Variazione forma giuridica di ABLE TECH; aggiornamento carta intestata.
1.2	30/07/2025	Variazione capitale sociale.

3. Introduzione

Il presente Allegato Tecnico e SLA ha lo scopo di integrare il contratto definendo le informazioni tecniche e i livelli di Servizio garantiti dalla soluzione tecnologica IX-FE Worldwide.

Il Servizio IX-FE Worldwide, sviluppato da ABLE TECH S.P.A. ed erogato nella modalità SaaS (Software as a Service), permette di realizzare un Servizio integrato per l'intermediazione dei processi di Fatturazione domestica internazionale.

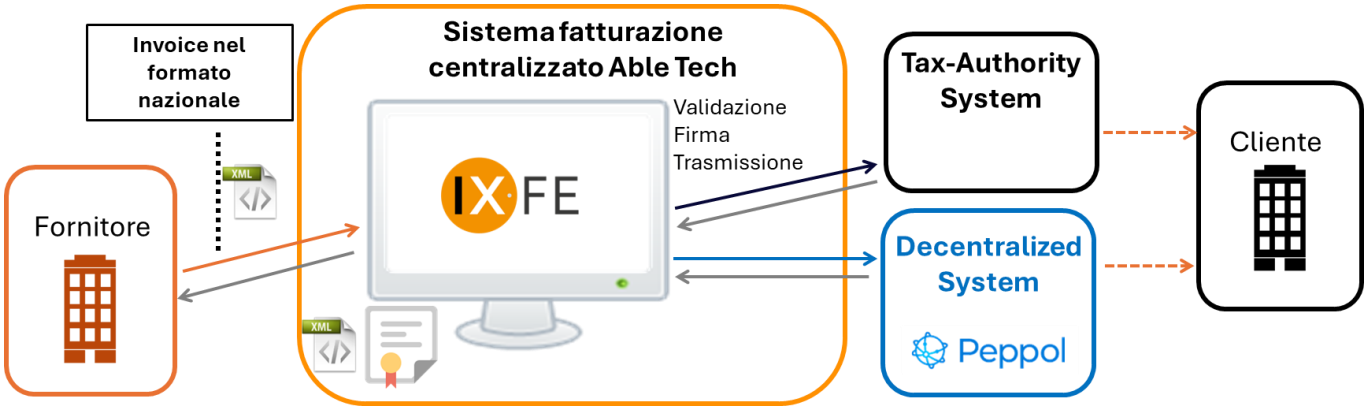
Il servizio IX-FE Worldwide è operativo 24/24 per tutti i giorni dell'anno salvo per quelli in cui sarà svolta attività di manutenzione programmata.

4. Descrizione del servizio IX-FE Worldwide

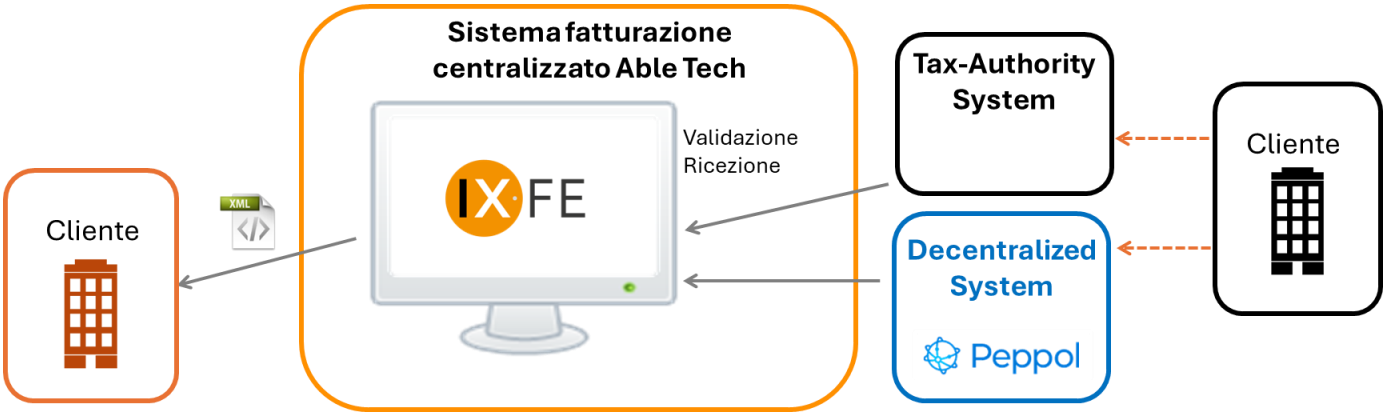
Il Servizio permette al Cliente e alle AOO da lui configurate di effettuare le operazioni di invio di fatture elettroniche da lui emesse e di ricevere le fatture inviate dai suoi fornitori nel formato e secondo le regole proprie della normativa nazionale in vigore (unitamente agli eventuali file e metadati previsti).

Per fare ciò vengono messe a disposizione le Web API del Servizio IX-FE Worldwide che sono liberamente integrabili con applicativi di terze parti.

Schematizzazione flusso di Ciclo attivo



Schematizzazione flusso di Ciclo passivo



5. Definizioni

Major release

Rilascio di una nuova versione del software con differenze dalla release precedente che riguardano sostanziali evoluzioni delle funzionalità del software.

Minor release

Rilascio di una nuova versione del software con differenze non sostanziali dalla release precedente e che riguardano principalmente la modifica o l'introduzione di funzionalità secondarie e correzioni di malfunzionamenti del software.

Manutenzione ordinaria

Per manutenzione ordinaria s'intende l'insieme delle operazioni preventive atte a verificare il corretto funzionamento dei sistemi, aggiornamenti dei sistemi operativi e dei software di sistema, aggiornamenti del software applicativo, web service e interfaccia web.

Manutenzione straordinaria

Per manutenzione straordinaria s'intende l'insieme degli interventi e delle operazioni atte a risolvere un guasto o un'interruzione di servizio e comunque interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di ABLE TECH per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale utilizzata dal Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. Anche in questo caso i lavori saranno effettuati ove possibile in orari di poco traffico e comunicati al Cliente.

Disaster Recovery

Con il termine Disaster Recovery (DR) indica il complesso delle misure tecnologiche e logistico-organizzative delineate per ripristinare - cioè per rimettere in funzione - sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione dei servizi, in caso di interruzione improvvisa del servizio in presenza di un evento disastroso.

6. SLA Service Level Agreement

SERVIZIO	SLA
Dimensione massima file inviati	5 MB
Nr. massimo di fatture inviate/ricevute	Max 10 invii Fatture Elettroniche attive al minuto Un ciclo di verifica Fatture Elettroniche passive ogni >60 minuti e max 10 ricezioni al minuto
Nr. Massimo richieste per notifiche/ricevute o aggiornamento stato per fatture inviate/ricevute	1 ricerca ogni >4 ore per singola fattura o AOO. I risultati delle API potrebbero subire dei ritardi rispetto alla effettiva disponibilità del dato fino ad un max di 4 ore.
SLA complessivo sul servizio	99,9% tempo di disponibilità della interfaccia Web e 99,3% delle API calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.
Invio del file fattura	Entro 24 ore dalla presa in carico del file fattura da parte del servizio IX-FE Worldwide a fronte del buon esito del caricamento.
Utilizzo delle API	È fatto assoluto divieto di uso di tecnologie di parallelismo nell'interrogazione dei servizi senza preventivo accordo con ABLE TECH
Mantenimento temporale dei dati nel sistema	Salvo disdetta, ABLE TECH garantisce che per 45 (quarantacinque) giorni dalla data di presa in carico della fattura attiva o dalla data di ricezione della fattura passiva, i dati sono presenti nel sistema, dopo i quali potranno essere avviate le procedure di cancellazione.
Finestra di disponibilità dei dati tramite API	Dopo 90gg dalla data di presa in carico della fattura attiva o dalla data di ricezione della fattura passiva i dati non saranno più accessibili tramite le API
Tempi di ripristino	72 ore per il rispristino dei servizi dall'attivazione delle procedure di Disaster Recovery

7. Manutenzione

ABLE TECH avrà il diritto di effettuare ogni tipo di manutenzione sui sistemi informatici e si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo affinché gli interventi di manutenzione programmata, ordinaria e straordinaria vengano effettuati, salvo caso di forza maggiore, in orari tali da minimizzare il disservizio all'utenza. ABLE TECH fornisce aggiornamenti del servizio con una frequenza minima tipica di un aggiornamento ogni 12 mesi o quando questo risulti necessario per mantenere il servizio conforme alle normative vigenti.

Le attività di manutenzione ordinaria che possono causare discontinuità nel servizio saranno comunicate ai Clienti con un preavviso di 7 (sette) giorni di calendario. Nei casi di Manutenzioni straordinarie, queste attività saranno comunicate entro un ragionevole preavviso in relazione al livello di urgenza e criticità. Il tempo di manutenzione ordinaria non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

Le release history (note di rilascio) verranno condivise tramite apposita KB (dove è possibile attivare la notifica di aggiornamento per ottenere puntuale comunicazione):

- Nei casi di Major release con almeno trenta (30) giorni solari di anticipo.

- Nei casi di Minor Release che hanno impatto sulle funzionalità visibili del servizio contestualmente al rilascio.

8. Modalità di accesso

Per ogni soggetto indicato dal Cliente tramite apposita procedura viene generata un'utenza di accesso al Servizio IX-FE Worldwide e in seguito all'esito positivo della procedura di identificazione tutte le operazioni si considerano effettuate da tale utenza e quindi dal Cliente stesso.

Si ricorda l'obbligo di osservare, anche con riferimento alla Normativa Privacy in vigore, la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione delle credenziali di accesso e si raccomanda di prediligere l'autenticazione tramite SPID e CIE disabilitando quindi le altre modalità di accesso; mentre per l'accesso alle API si consiglia la generazione e l'utilizzo dei Token API.

Per poter usufruire del servizio è quindi necessario possedere le credenziali associate alla propria utenza così come possedere gli strumenti tecnici necessari (dispositivi, software, accesso ad internet, connettività al servizio, ...), in particolare l'utilizzo di Browser sicuri e aggiornati e un collegamento internet efficiente, dato che le performances (tempi di risposta) del servizio dipendono anche dalla tipologia di connettività scelta.

9. Attivazione e durata del servizio di assistenza

Entro 5 giorni lavorativi dall'attivazione del Contratto IX-FE Worldwide e dalla verifica dei dati indicati dal Cliente nella Richiesta di attivazione, ABLE TECH provvede ad assegnare al Cliente un profilo d'abilitazione per l'accesso al Servizio IX-FE Worldwide.

Orari del servizio di assistenza: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00; eventuali interventi nelle fasce orarie 8:00-9:00 e 13:00-14:00 andranno preventivamente concordati con l'operatore; gli orari sono in riferimento al Central European Time (CET).

10. Finalità del servizio di assistenza clienti

Il servizio di assistenza clienti è finalizzato ad assistere il Cliente nell'utilizzo del servizio IX-FE Worldwide mediante l'interfaccia Web o web service messi a disposizione per i sistemi di integrazione gestionale. Non sono comprese nella attività di assistenza clienti supporti fiscali o giuridici o richieste non direttamente attinenti all'utilizzo del servizio IX-FE Worldwide.

11. Richieste al servizio clienti

Le richieste dei Clienti devono essere inviate tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza IX disponibile 24 ore al giorno 7 giorni la settimana, il service desk si occuperà della loro evasione durante le ore lavorative, da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 ora locale (CET). Il Cliente ha la facoltà di attribuire al ticket una priorità di urgenza; i tempi di accettazione e classificazione del ticket sono entro le 8 ore lavorative.

PRIORITÀ	TEMPI DI PRESA IN CARICO	DESCRIZIONE
Bassa	Max 48 ore lavorative	Richieste di spiegazioni funzionali della interfaccia
Normale	Max 24 ore lavorative	Richiesta di delucidazione su una situazione anomala riscontrata

Alta	Max 16 ore lavorative	Errori che non impediscono l'invio e ricezione della fattura elettronica
Critica	Max 8 ore lavorative	Errore che impedisce l'invio o la ricezione della fattura elettronica

Sarà facoltà di ABLE TECH modificare la priorità laddove riscontrasse una errata attribuzione da parte del Cliente. Il personale addetto alla assistenza clienti è proporzionato al numero dei clienti attivi al fine di garantire i tempi di presa in carico indicati in tabella. Ciò nonostante, i tempi di presa in carico sono da considerarsi indicativi e dipenderanno dal numero di richieste pervenute in momenti di picco. Il tempo di presa in carico dei ticket non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

Come già indicato al capitolo 10, i ticket che non rientrano nelle finalità del servizio assistenza clienti, ma si riferiscono ad aspetti commerciali, contrattuali, fattibilità di richieste tecniche, richieste su aspetti fiscali o giuridici, saranno inoltrati alle strutture di competenza se previste e automaticamente chiusi.

12. Indennizzi

Per ogni ora completa di violazione dello SLA ABLE TECH riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, 1 (uno) giorno di proroga della durata del Contratto fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni.

Per farsi riconoscere il/i indennizzo/i il Cliente deve rivolgere richiesta tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza IX entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Fermo quanto sopra resta inteso in ogni caso che al Cliente non spetta l'indennizzo verificandosi una delle esclusioni di cui al capitolo dedicato.

13. Esclusioni

Sono esclusi dall'applicazione dell'indennizzo previsto dal presente Allegato Tecnico IX-FE Worldwide e SLA tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la connettività alla rete internet del Cliente, i casi di inadempimento o violazione del Contratto IX-FE Worldwide imputabile al Cliente, i casi di manutenzione programmata comunicata preventivamente al Cliente o i tempi di ripristino del Disaster Recovery e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di ABLE TECH, dovute a caso fortuito o forza maggiore. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono da considerare casi di forza maggiore eventi non prevedibili e dipendenti da fatti naturali o di terzi quali alluvioni, catastrofi naturali, incendi, fulmini, sospensione dei lavori imposti dalla pubblica autorità, sommosse, black-out.

14. Validità e durata dell'Allegato Tecnico IX-FE e SLA

Il presente Allegato Tecnico IX-FE Worldwide e SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. ABLE TECH si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento, impegnandosi a darne opportuna comunicazione secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contrato IX-FE Worldwide.

Le modifiche apportate Allegato Tecnico IX-FE Worldwide e SLA ovvero il nuovo Allegato Tecnico IX-FE Worldwide e SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. In tale ipotesi è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto in essere con le modalità previste in

Contratto, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica e/o dalla sostituzione dell'Allegato Tecnico IX-FE Worldwide e SLA.

15. Le nostre responsabilità

Non garantiamo che i Servizi saranno privi di difetto o senza interruzione. I livelli di prestazione del Servizio cui ci obblighiamo sono dettagliati nel presente Allegato Tecnico IX-FE Worldwide e SLA.