

CONDIZIONI AGGIUNTIVE DI CONTRATTO RELATIVAMENTE AI SERVIZI DOCUMENTALI "NAMIRIAL ARCHIVE"**Sezione I - Disposizioni generali****1. Valore delle presenti Condizioni Aggiuntive**

Le presenti Condizioni Aggiuntive di contratto (di seguito "Condizioni Aggiuntive") disciplinano i termini dei servizi documentali (d'ora in avanti anche solo "Servizio").

Le presenti Condizioni Aggiuntive integrano le Condizioni Generali e si riferiscono al Servizio/i indicati nella Proposta Commerciale.

Nell'ipotesi di contrasto tra le Condizioni Generali e le presenti Condizioni Aggiuntive, le seconde dovranno ritenersi prevalenti.

Alle presenti Condizioni Aggiuntive, si allegano le Condizioni specifiche per l'erogazione e la fruizione di alcuni Servizi che necessitano di una specifica disciplina. Le stesse costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto e, in caso di contrasto, prevalgono sulle presenti Condizioni Aggiuntive.

Con riferimento a ciascun Servizio che include il modulo di Conservazione, si applicheranno altresì le Condizioni specifiche del servizio di conservazione a norma.

Le disposizioni di cui alla Sezione II *"Disciplina specifica del modulo opzionale "AI Classification"* si applicano esclusivamente nel caso in cui il Cliente abbia acquistato e attivato il relativo modulo, come risultante dalla Proposta Commerciale/Offera e, ove previsto, dalla Richiesta di attivazione e/o Scheda Servizio. In difetto, esse non trovano applicazione.

2. Definizioni

Oltre alle definizioni inserite nelle Condizioni Generali, di seguito si tengano, in considerazione in aggiunta e/o in sostituzione, le seguenti definizioni:

"AgID": Agenzia per l'Italia Digitale.

"CAD": è il Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e sue successive modifiche e integrazioni.

"Committente": è il soggetto che, ove presente, su nomina del Partner acquista il Servizio per i propri Clienti; il Committente che desidera utilizzare il Servizio per sé è tenuto a sottoscrivere, quale Cliente, un'apposita Richiesta di attivazione Cliente ed è soggetto al contenuto delle presenti Condizioni generali.

"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 - oltre che dalle presenti Condizioni aggiuntive, dalle Condizioni generali e dalla Proposta Commerciale – dalla Richiesta di attivazione (ove applicabile), dalla Scheda Servizio (ove applicabile), dal Manuale del Conservatore (ove applicabile), dall'Atto di nomina (ove applicabile), dall'Accordo di nomina, dalla Descrizione del servizio e da ogni altro allegato e/o documento che, unitamente e insindibilmente considerati, ne costituiscono parti integranti e sostanziali.

"Credenziali di autenticazione": è/sono il/i codice/i per l'identificazione del Cliente, conosciuto/i esclusivamente da quest'ultimo o dall'Utente da esso designato per accedere al Servizio, in particolare alla Piattaforma Web. Il Cliente mantiene la piena ed esclusiva responsabilità in merito all'operato dell'Utente, da esso individuato.

"Descrizione del Servizio": è il documento descrittivo dei Servizi selezionati dal Cliente nella Richiesta di attivazione.

"Partner": è il soggetto incaricato da Namirial alla distribuzione del Servizio a favore della propria clientela, anche per il tramite del Committente, ovvero Namirial stessa in caso di fornitura diretta del Servizio.

"Documento informatico": è il documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

"Listino": ove presente, è il documento che descrive le condizioni economiche nonché le modalità di pagamento per l'erogazione del Servizio.

"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 Namirial ovvero dal Partner.

"Richiesta di abilitazione committente": ove prevista, è il documento proposto al Committente da Namirial o dal Partner, contenente alcuni elementi essenziali del Contratto.

"Richiesta di attivazione": ove prevista, è il documento proposto al Cliente da Namirial, dal Partner o dal Committente, che, unitamente alla Scheda Servizio (ove applicabile), contiene talune specificità del contratto.

"Servizio": sono i singoli servizi selezionati dal Cliente nella Richiesta di attivazione, unitamente o separatamente considerati, ovvero ulteriori servizi indicati nella Richiesta di attivazione.

"SLA" o "SLO": sono i livelli di servizio applicabili al Servizio.

"Utente": è la persona fisica, ente o sistema autorizzato dal Cliente ad accedere al Servizio, mediante la Piattaforma Web, al fine di ricercare ed accedere alle informazioni di interesse. Tale soggetto, indicato all'interno della Richiesta di attivazione ovvero della Scheda Servizio, può essere individuato dal Cliente sia all'interno della propria organizzazione che all'esterno e in tale ipotesi può coincidere con il Committente, ovvero il Partner, o con un suo incaricato.

Namirial S.p.A.

Via Caduti sul Lavoro n. 4, 60019 Senigallia (An) - Italia
amm.namirial@sicurezzapostale.it | Tel. +39 071 63494
P.IVA, C.F. e iscriz. al Reg. Impr. Ancona N. 02046570426
www.namirial.com



3. Oggetto del Contratto

Le presenti Condizioni Aggiuntive hanno ad oggetto l'erogazione del Servizio, così come dettagliato e specificato nel Contratto, a favore del Cliente, ovvero dei soggetti specificamente indicati nella Scheda Servizio, ove presente, o nella Richiesta di attivazione, ove presente. Il Servizio è erogato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

4. Condizioni di erogazione dei Servizi

Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi sono erogati mediante la Piattaforma Web.

Namirial ovvero il Partner, provvederà di volta in volta all'aggiornamento della Piattaforma Web e potrà, in qualsiasi momento, sospendere temporaneamente il funzionamento del Servizio per attività tecniche di manutenzione che dovessero rendersi necessarie, previa apposita comunicazione attraverso pubblicazione nel sito web <https://status.namirial.com/>.

Namirial non è responsabile per eventuali disgradi e malfunzionamenti della Piattaforma Web, dipendenti da cause di forza maggiore o comunque non dipendenti dalla propria volontà.

L'accesso ai Servizi è garantito mediante l'utilizzo delle Credenziali di autenticazione che il Cliente, ovvero l'Utente, è tenuto a custodire con la necessaria riservatezza e la massima diligenza, impegnandosi, tra l'altro, a non cederle e/o a non consentirne l'utilizzo a terzi; in caso di smarrimento e/o furto delle stesse, il Cliente, ovvero l'Utente, è tenuto a comunicare tempestivamente a Namirial, ovvero al Partner, tali circostanze, al fine di attivare prontamente la procedura di blocco e rilascio di nuove Credenziali di autenticazione.

Per qualsiasi problematica o semplice richiesta di assistenza, relativamente alla gestione delle suddette attività, Namirial e/o il Partner e/o il Committente fornisce al Cliente, ovvero all'Utente da esso incaricato, uno specifico canale di comunicazione (Helpdesk), prestato durante i normali giorni e orari di ufficio.

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.

- **Limiti di responsabilità di Namirial**

A mera esemplificazione di quanto già previsto dalle Condizioni Generali, Namirial non assume alcuna responsabilità verso il Cliente in caso di:

- a. mancata attivazione del Servizio dovuta a omesso adeguamento dei sistemi informativi e applicativi del Cliente, nonché mancata predisposizione e/o aggiornamento della necessaria documentazione;
- b. mancato rispetto da parte del Cliente delle specifiche e dei requisiti concordati nella Richiesta di attivazione nonché, nel caso di acquisto del Servizio di Conservazione, nella Scheda Servizio;
- c. errata, mancata o tardiva spedizione, consegna o trasmissione da parte del Cliente di Documenti informatici e/o dati, nelle forme, nei contenuti e nei termini contrattualmente previsti, necessari per svolgere correttamente i servizi di cui al presente Contratto;
- d. mancata o errata comunicazione dei dati necessari alla corretta profilazione degli Utenti per l'accesso al Servizio nonché per la ricerca, la consultazione e l'esibizione dei documenti che siano oggetto di Conservazione;
- e. erroneo contenuto delle Fatture Elettroniche e/o degli Ordini (come di seguito definiti, rispettivamente, nelle sezioni II e III), ovvero dei dati e delle informazioni ivi riportate che saranno determinati solo ed esclusivamente dal Cliente, ovvero dall'Utente, con esonero da ogni responsabilità relativa ad eventuali pretese di terzi nei confronti del Cliente (a titolo esemplificativo dell'Amministrazione Finanziaria);
- f. errata indicazione del Responsabile della conservazione.

Ai fini della corretta esecuzione del Servizio, la presenza di errori sostanziali di conformità e/o di completezza e/o di aggiornamento delle informazioni contenute nella Richiesta di attivazione ovvero nella Scheda Servizio devono essere comunicate tempestivamente a Namirial e/o al Partner e/o al Committente dal Cliente, ovvero dall'Utente, nei modi ivi indicati. In difetto, Namirial non assume alcuna responsabilità a riguardo.

Namirial non risponde altresì in alcun modo per il contenuto, i dati e le informazioni riportate nei Documenti informatici, che saranno determinati solo ed esclusivamente dal Titolare dell'oggetto di conservazione, ovvero dal Cliente, con esonero da ogni responsabilità relativa ad eventuali pretese di terzi nei confronti del Cliente (a titolo esemplificativo dell'Amministrazione Finanziaria).

Namirial, in caso di migrazione di documenti già conservati presso altro conservatore, non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali anomalie occorse durante il versamento dei documenti presso il precedente sistema di conservazione. In ogni caso, Namirial si impegna a comunicare al Cliente, anche per il tramite del Partner e/o del Committente, eventuali anomalie derivanti dal precedente processo di conservazione.

Ove presente e qualora le circostanze lo consentano, le clausole contenute nel presente articolo trovano applicazione anche a favore del Partner (diverso da Namirial) e del Committente.

5. Comunicazioni

Ad integrazione di quanto indicato nelle Condizioni generali, si riportano di seguito gli indirizzi PEC versi cui il Cliente dovrà indirizzare le proprie richieste con riferimento al Servizio:

- Ita.namirial@sicurezzapostale.it, per tutta la corrispondenza elettronica;
- disdette.Ita.namirial@sicurezzapostale.it, per le disdette.

Tutta la corrispondenza inviata dal Cliente al Partner e/o al Committente dovrà essere inviata agli indirizzi indicati nella Richiesta di attivazione e/o comunicati al Cliente dal Partner e/o Committente medesimi.

6. SLA

I valori di SLO qui illustrati potranno subire variazioni, nel corso della durata del Contratto, previo accordo scritto con il Cliente.



SLI (Service Level Indicator)	Descrizione	SLO
Disponibilità	La percentuale di tempo in un mese in cui il servizio cloud risulta essere accessibile e usabile. Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale, non tiene conto di eventi catastrofici. Per eventi catastrofici si intendono eventi che rendono indisponibili per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attivata la soluzione Disaster Recovery	99% su base mensile
Attività di supporto - Support hours emergenze	L'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo per le emergenze	24x7
Attività di supporto - First support response time	Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività dell'Amministrazione e la risposta iniziale alla segnalazione da parte del soggetto	<=1h
Minor Release	L'intervallo di tempo massimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, alla Amministrazione di Minor release. Per Minor release si intendono modifiche al servizio che riguardano principalmente correzioni di malfunzionamenti del software (bug) o comunque aggiunta di nuove funzionalità retrocompatibili	3 giorni
Major Release	L'intervallo di tempo massimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, alla Amministrazione di Major release. Per Major release si intendono modifiche al servizio che riguardano una sostanziale evoluzione delle funzionalità del servizio rispetto alla versione precedente	1 mese
Backup	Numero minimo di test della procedura di restore eseguiti in un anno	1 volta
RTO	Recovery Time Objective	8 ore
RPO	Recovery Point Objective	4 ore

Misuratori

Gli SLO di cui sopra sono monitorabili e misurabili in autonomia dal Cliente tramite la status page di Namirial (status.namirial.com), in cui sono costantemente aggiornati.

L'Up-time del singolo componente viene calcolato da un SOC/NOC esterno con la seguente modalità:

- Ogni 5' viene testato ogni singolo componente. Nel caso il test fallisca per due volte consecutive viene calcolato il relativo downtime considerando l'intero periodo come downtime (circa 10');
- Il calcolo dell'up-time è effettuato come: (minuti totale mese - minuti downtime) / (minuti totale mese). I minuti totali sono calcolati su un base 24x7.

Orari di erogazione e monitoraggio dei servizi SaaS

Tutti i Servizi SaaS sono erogati e monitorati 24x7x365. In caso di incidenti rilevati fuori dall'orario lavorativo, il personale del centro di monitoraggio (SOC/NOC) ingaggia il personale Namirial sulla base dei processi interni approvati.

Procedure di Incident management

Namirial ha definito delle procedure di Incident Management e Reporting (incluso la gestione ed il reporting degli Incidenti di sicurezza) in linea con "ENISA Incident reporting framework for eIDAS Article 19".

Ulteriori specifiche relative al servizio di conservazione a norma:

- o Namirial si impegna a garantire la conservazione a norma mediante marca temporale e firma digitale entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- o Namirial si impegna a verificare la leggibilità dei documenti entro i termini previsti dalla normativa vigente e come descritto nel Manuale del Conservatore Namirial.

Nella tabella seguente sono riportati i gradi di severity del guasto ed il relativo tempo di ripristino.

ID Severity	Livelli di Severity	Tempi di ripristino
1	Grave indisponibilità del Servizio che ha un serio impatto sulle attività del Cliente e non può essere aggirata. Esempio: un datacenter con il 30% o più dei servizi non funzionanti.	4 ore lavorative e comunque entro le 16.00 del giorno successivo alla segnalazione
2	Parziale interruzione del Servizio che non può essere aggirata. Esempio: linea primaria su datacenter interrotta.	8 ore lavorative
3	Servizio degradato, il disservizio può essere temporaneamente aggirato.	24 ore lavorative
4	Problemi che non hanno un immediato impatto sul Servizio del Cliente, oppure per semplice richiesta di informazioni. In caso di lavoro pianificato con il Cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.	40 ore lavorative

Nel caso di guasti con severity di cui alla precedente tabella, il Cliente ne darà tempestivamente comunicazione a Namirial a mezzo PEC agli indirizzi



specificati nella Scheda Servizio.

NB: Il funzionamento tramite linea di back-up o su datacenter secondario non rientra tra i guasti di severity 1 e 2 (bloccanti).

Descrizione Backup	Frequenza	Tempi di ripristino
Backup cartella Dati su Bucket S3 dedicato (EU) differenziale giornaliero con cifratura dei dati	Giornaliero	Da 1 ora a qualche gg – dipende dal totale dei GB di backup da ripristinare. Il rate è definito in 10GB ogni 8 ore.
Backup DB SQL con backup giornaliero con la possibilità di ripristino indietro di 30 gg.	Giornaliero	Da qualche minuto a qualche giorno – dipende dalla dimensione dei backup da ripristinare, Il rate è definito in 50MB ogni 12 ore.
SnapShot dei dischi (EBS) C (SO) e D (Dati) una volta eseguito viene eliminato il precedente.	Giornaliero	Qualche minuto per il ripristino del disco poi qualche ora per l'allineamento dei dati.

SLO Assistenza

Servizio di assistenza e supporto

Viene garantito il servizio di Help Desk alla Pubblica Amministrazione attraverso la piattaforma Zendesk (ticketing), gestito internamente tramite la piattaforma Jira (tracking issues), garantito 24/7/365 in lingua italiana.

I supporti sono disponibili tramite il numero telefonico 049 942 6171 (int1) e e-mail all'indirizzo ticketita@namirial.com, con conseguente apertura automatizzata del ticket sulla piattaforma Zendesk.

Il portale di Zendesk può essere integrato sul portale della Pubblica Amministrazione con delle API esposte, ai fini dell'interazione programmatica con i sistemi di gestione dei problemi (Case Management System).

Namirial provvede all'invio di una comunicazione via status page ed e-mail contenente i dettagli sugli aggiornamenti dei servizi Cloud (tramite una newsletter a cui la Pubblica Amministrazione si iscriverà, con informazioni sulla versione, la descrizione e i giorni rilascio), che verrà inviata almeno una settimana prima del rilascio previsto.

L' Help Desk gestisce le segnalazioni o gli eventuali disservizi secondo questa tabella di priorità:

CRITICA (Il servizio non è disponibile):

La problematica impedisce il funzionamento di un sistema critico o l'utilizzo di funzionalità di un sistema critico, comportando mancate revenues o impatti negativi sull'immagine.

ALTA (Il servizio non è disponibile in alcune sezioni o contenuti); Il malfunzionamento implica almeno uno dei seguenti casi:

Operazioni del sistema o funzionalità critiche funzionano tramite un workaround implementato

Operazioni del sistema o funzionalità critiche funzionano con problemi di performances che impattano i tempi di risposta attesi. Una funzionalità non critica non è espletata dal sistema.

NORMALE (Il servizio non è disponibile per un gruppo di utenti/terminali):

Il malfunzionamento impedisce che una funzionalità non critica venga espletata secondo i requisiti

BASSA (Il servizio non è disponibile per un utente/terminale/transazione):

Il malfunzionamento impatta minimamente le operazioni del sistema, nonostante il sistema non stia operando secondo i requisiti, l'esercizio procede in modo ragionevole senza workaround.

Di seguito vengono dettagliati i tempi di intervento per classe di criticità.

- **CRITICA**:

Presa in carico dall'HELP DESK entro 0,5h in orari di ufficio precedentemente indicati.

- **ALTA**:

Presa in carico dall'HELP DESK entro 1 ora in orari d'ufficio precedentemente indicati.

- **NORMALE e BASSA**:

Presa in carico dall'HELP DESK entro un giorno lavorativo in orari d'ufficio precedentemente indicati.

Limiti di applicabilità degli SLO

I SLO verranno temporaneamente sospesi durante le seguenti situazioni:

- cause di forza maggiore o di eventi causati da terzi o che comunque esulano dal controllo di Namirial che impediscono al personale Namirial, di raggiungere la server farm, quali, a titolo esemplificativo: scioperi, manifestazioni che comportino blocco delle vie di comunicazione stradale, incidenti stradali, guerre, atti di terrorismo, catastrofi naturali, quali alluvioni, tempeste, uragani, etc.; resta salva l'attivazione della procedura di disaster recovery prevista da Namirial;
- interventi di manutenzione pianificati* o straordinari necessari al mantenimento e alla corretta erogazione dei Servizi; resta inteso che le operazioni pianificate saranno comunicate tempestivamente attraverso pubblicazione su status page (status.namirial.com), che il Cliente si impegna a monitorare;
- azioni o omissioni da parte del Cliente;
- guasti tecnici nelle apparecchiature e/o nella connettività del Cliente;
- indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati;
- indisponibilità del Servizio per aggiornamenti dei database degli enti ufficiali che gestiscono regole, infrastrutture e protocolli Internet (Ripe, Nic, ecc.).

Penali



In caso di mancato raggiungimento degli SLO di Disponibilità del servizio, per ogni 0,1% inferiore rispetto allo SLO pattuito, calcolato su base mensile, sarà applicata una penale dell'1% di una mensilità (per mensilità si intende 1/12 del canone annuale) fino ad un massimo del 10% della stessa mensilità. Oltre tale limite, resta salvo il diritto della Pubblica Amministrazione di risolvere il Contratto.

Clausole generali

Eventuali modifiche agli SLO non avranno impatto diretto sugli ambienti e/o tenant di proprietà della Pubblica Amministrazione.

SEZIONE II - Disciplina specifica del modulo opzionale "AI Classification"

7. VALORE DELLE PRESENTI DISPOSIZIONI

Le disposizioni che seguono, anche solo "Condizioni AI Classification", disciplinano il modulo opzionale di intelligenza artificiale integrato nel Servizio Namirial Archive/LTA.

Le Condizioni AI Classification si applicano esclusivamente qualora il Cliente abbia acquistato e attivato il relativo modulo, come risultante dalla Proposta Commerciale/Offerta e, ove previsto, dalla Richiesta di attivazione e/o Scheda Servizio.

In caso di contrasto:

1. prevalgono le Condizioni AI Classification per gli aspetti specificamente riferiti al modulo opzionale;
2. restano prevalenti le Condizioni Aggiuntive Namirial Archive per le parti attinenti alla conservazione a norma.

8. DEFINIZIONI

Oltre alle definizioni di cui all'art. 2 delle Condizioni Aggiuntive di contratto relativamente ai servizi documentali "Namirial Archive" si tengano, in considerazione in aggiunta, le seguenti definizioni:

- **Condizioni AI Classification:** le presenti condizioni aggiuntive specifiche che disciplinano il modulo opzionale AI Classification dei Servizi Documentali Namirial Archive, parte integrante delle Condizioni Aggiuntive Namirial Archive;
- **Configurazioni:** parametri dedicati del Servizio per il tenant del Cliente (tassonomie applicate, regole di instradamento verso Namirial Archive/LTA, soglie operative di confidenza e impostazioni di integrazione);
- **Dati del Cliente:** ogni documento, file, metadato, informazione o contenuto (inclusi eventuali dati personali) conferito o reso accessibile dal Cliente ai fini dell'erogazione del Servizio;
- **Log Tecnici:** registrazioni di eventi e parametri tecnico-operativi (es. identificativi, esiti, tempi, versioni) generate dal Servizio a fini di sicurezza, tracciabilità e supporto;
- **Modelli:** componenti software di machine learning/AI usati per l'erogazione del Servizio (es. classificatori, estrattori, regole). Include eventuali modelli fondazionali o servizi di terze parti integrati;
- **Output:** etichette di classificazione, categorie, metadati estratti/normalizzati, indicatori di qualità, file trasformati o arricchiti generati dal Servizio;
- **Punteggio di confidenza:** valore numerico o qualitativo che esprime il grado di affidabilità dell'Output; è confrontato con la Soglia Operativa per determinare se sia richiesta validazione umana;
- **Soglia Operativa:** valore di confidenza minimo definito nelle Configurazioni al di sotto del quale l'Output deve essere necessariamente sottoposto a revisione/approvazione umana prima dell'uso;
- **Validazione Umana:** attività di controllo e correzione degli Output svolta da operatori autorizzati del Cliente.

9. OGGETTO DEL CONTRATTO

Le presenti Condizioni AI Classification hanno ad oggetto l'erogazione del Servizio, così come dettagliato e specificato nel Contratto, a favore del Cliente, ovvero dei soggetti specificamente indicati nella Scheda Servizio, ove presente, o nella Richiesta di attivazione, ove presente.

Il Servizio consente la classificazione automatica dei documenti e l'estrazione dei relativi metadati tramite impiego di un sistema di intelligenza artificiale, finalizzate all'archiviazione e alla conservazione digitale (LTA).

Il Servizio prevede due flussi di elaborazione:

- a. **Flusso Manuale:** in cui il Cliente carica uno o più documenti tramite l'interfaccia web del servizio Namirial Archive/LTA o API messe a disposizione da Namirial; il sistema propone la classificazione e i metadati estratti, che vengono verificati e confermati dal Cliente prima dell'archiviazione; gli elementi con punteggi di confidenza inferiori alla soglia configurata vengono sempre sottoposti a revisione;
- b. **Flusso Automatizzato:** in cui il Cliente carica un insieme di documenti, tramite API messe a disposizione da Namirial, che vengono elaborati automaticamente. Gli elementi che superano la Soglia Operativa sono archiviati automaticamente nel sistema LTA, mentre quelli che non la raggiungono vengono instradati al flusso manuale per revisione del Cliente.

Il Cliente può testare in qualsiasi momento la funzionalità del Servizio tramite modalità/ambienti di prova che non producono archiviazione definitiva né effetti conservativi. I risultati dei test hanno scopo dimostrativo/validativo e l'Output della classificazione viene utilizzato per addestrare il Modello di intelligenza artificiale.

Le Soglie Operative e le regole di instradamento sono definite da Namirial nelle Configurazioni del Cliente. Per i casi d'uso che lo richiedono, il Cliente mantiene la validazione umana degli Output prima di impiegarli a fini legali/regolatori/contabili.

Al termine dell'elaborazione, i documenti e i metadati sono trasmessi e archiviati in Archive/LTA secondo la classificazione prodotta e le regole di conservazione applicabili.

Il Servizio è erogato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.



10. CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Cliente prende atto e accetta che i Servizi sono erogati mediante l'interfaccia web del servizio Namirial Archive/LTA o tramite API all'uopo fornite da Namirial.

Il Cliente utilizza il Servizio esclusivamente per le proprie finalità aziendali legittime e si impegna a non impiegare il Servizio per trattamenti contrari alla legge o alle istruzioni contrattuali. È vietato qualsiasi uso volto a eludere controlli di sicurezza, effettuare *reverse engineering* o processare contenuti illeciti.

Il Cliente è responsabile della qualità e conformità dei documenti trasmessi, della correttezza dei dati di input e della verifica degli Output quando richiesta dalle soglie di affidabilità o dalle proprie procedure interne.

Namirial ovvero il Partner, provvederà di volta in volta, se del caso, all'aggiornamento dell'interfaccia web del servizio Namirial Archive/LTA e potrà, in qualsiasi momento, sospendere temporaneamente il funzionamento del Servizio per attività tecniche di manutenzione che dovessero rendersi necessarie, previa apposita comunicazione attraverso pubblicazione nel sito web <https://status.namirial.com/>.

Namirial non è responsabile per eventuali disgradi e malfunzionamenti dell'interfaccia web per la fornitura del Servizio, dipendenti da cause di forza maggiore o comunque non dipendenti dalla propria volontà.

L'accesso ai Servizi è garantito mediante l'utilizzo delle Credenziali di autenticazione che il Cliente, ovvero l'Utente, è tenuto a custodire con la necessaria riservatezza e la massima diligenza, impegnandosi, tra l'altro, a non cederle e/o a non consentirne l'utilizzo a terzi; in caso di smarrimento e/o furto delle stesse, il Cliente, ovvero l'Utente, è tenuto a comunicare tempestivamente a Namirial, ovvero al Partner, tali circostanze, al fine di attivare prontamente la procedura di blocco e rilascio di nuove Credenziali di autenticazione.

Per ogni profilo non disciplinato dalle Condizioni AI Classification si applicano le Condizioni Aggiuntive Namirial Archive e le Condizioni Generali di Contratto.

11. CONFIGURAZIONI E SOGLIE OPERATIVE

Per ciascun Cliente sono predisposte Configurazioni dedicate del Servizio, che definiscono, almeno:

- a. le tassonomie documentali applicate (classi, etichette e regole di instradamento);
- b. i *mapping* verso le serie o registri di conservazione;
- c. le soglie operative di confidenza e le modalità di revisione a seconda del tipo di flusso utilizzato.

Le Configurazioni sono concordate in fase di attivazione e possono essere modificate su richiesta del Cliente o per esigenze tecniche/evolutive, previa comunicazione da parte di Namirial.

Le soglie operative definiscono il livello minimo di affidabilità richiesto per l'archiviazione automatica. I documenti o metadati con punteggio inferiore alla soglia sono automaticamente inviati al flusso di revisione con intervento umano del Cliente.

Namirial può aggiornare componenti, modelli e tassonomie del Servizio per migliorarne l'accuratezza o l'affidabilità, mantenendo la compatibilità con le funzioni principali. Ogni aggiornamento rilevante è comunicato secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali.

12. UTILIZZO DEL SERVIZIO

L'attivazione del Servizio avviene secondo la procedura comunicata da Namirial. L'attivazione può essere subordinata al completamento di Configurazioni tecniche minime e, se previsto, a test di corretto funzionamento.

Il Cliente custodisce le proprie credenziali, adotta misure idonee e garantisce che l'accesso avvenga solo da parte di utenti autorizzati. Il Cliente è responsabile delle attività eseguite con le proprie credenziali.

Il Cliente assicura che i documenti trasmessi siano conformi ai formati supportati, integri e di qualità adeguata. L'invio di file corrotti, illeggibili o fuori specifica può impedire l'elaborazione e instradare i contenuti a revisione o rifiuto.

Il Cliente utilizza il Servizio esclusivamente per finalità lecite e coerenti con il Contratto, astenendosi da: (i) elusione di controlli di sicurezza; (ii) *reverse engineering* o *test* di vulnerabilità non autorizzati; (iii) caricamento di contenuti illeciti o che violino diritti di terzi; (iv) utilizzi difformi dalle configurazioni concordate.

Namirial può applicare limiti ragionevoli a volumi, frequenze o chiamate API per garantire la stabilità del Servizio, informandone il Cliente. Eventuali superamenti strutturali sono oggetto di adeguamento contrattuale.

In presenza di rischi per la sicurezza, violazioni di legge o uso non conforme, Namirial può limitare o sospendere il Servizio, informando il Cliente e indicando le azioni correttive. La riattivazione è subordinata alla rimozione delle cause.

Il Cliente collabora ragionevolmente con Namirial per attività di diagnosi, supporto e miglioramento del Servizio. Inoltre, il Cliente prende atto che il sistema genera log tecnici e tracciamenti delle operazioni a fini di sicurezza, audit e assistenza.

Resta a carico del Cliente: (i) la gestione degli utenti e dei profili autorizzativi; (ii) la verifica degli Output quando richiesta dalle soglie operative o dalle proprie procedure; (iii) l'aggiornamento dei propri sistemi terzi integrati; (iv) la liceità dei dati caricati e dei trattamenti effettuati.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai fini del Reg. (UE) 2016/679 ("GDPR"), il Cliente agisce quale Titolare del trattamento dei dati personali contenuti nei documenti e metadati trattati dal Servizio; Namirial agisce quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

Namirial tratta i dati personali esclusivamente per: (i) erogare il Servizio (classificazione/estrazione, instradamento verso Archive/LTA); (ii) garantire sicurezza, continuità operativa e supporto; (iii) adempiere ad obblighi di legge. Ogni trattamento ulteriore richiede istruzioni documentate del Cliente.

Le categorie di dati e interessati trattati dipendono dall'uso del Servizio da parte del Cliente e possono includere, ove conferiti, dati appartenenti a categorie particolari ex art. 9 GDPR. Il Cliente garantisce la liceità dei dati immessi e la conformità delle proprie informative.

Namirial adotta misure tecniche e organizzative adeguate (tra cui controllo accessi, cifratura, *logging*, segregazione ambienti) e vincola alla riservatezza il proprio personale e gli incaricati al trattamento.

I Dati del Cliente possono essere utilizzati dal Servizio per attività di addestramento/miglioramento dei modelli abilitate per default, limitatamente



all'ambiente/tenant del Cliente e a beneficio esclusivo del Cliente (miglioramento della classificazione dei propri documenti, senza riuso per altri clienti). È in ogni caso escluso l'utilizzo dei Dati del Cliente per addestrare modelli generali o per finalità diverse da quelle indicate nel presente articolo e nella Scheda di Trattamento.

Il Cliente può disabilitare in qualsiasi momento l'uso dei propri dati per l'addestramento/miglioramento del modello tenant-scoped mediante richiesta scritta. L'opt-out può ridurre l'accuratezza e/o la capacità del Servizio di adattarsi ai documenti del Cliente; Namirial non risponde dei conseguenti scostamenti prestazionali.

Namirial assiste ragionevolmente il Cliente nel dare seguito a richieste degli interessati, nel garantire la sicurezza del trattamento, nel notificare eventuali violazioni di dati personali e nello svolgimento di valutazioni d'impatto (DPIA), nei limiti delle informazioni e dei costi proporzionali.

Su richiesta scritta e con congruo preavviso, Namirial mette a disposizione del Cliente informazioni necessarie a dimostrare la conformità agli obblighi di Responsabile.

Salvo diversi obblighi di legge, i dati personali trattati per l'erogazione del Servizio sono conservati per il tempo strettamente necessario all'esecuzione delle attività e all'integrazione con Archive/LTA; alla cessazione del Servizio, Namirial cancella o restituisce i dati al Cliente secondo le indicazioni fornite da quest'ultimo.

Dati tecnici/aggregati (es. *log*, metriche di utilizzo) possono essere utilizzati da Namirial per sicurezza, affidabilità e miglioramento del Servizio.

Le modalità e i dettagli del trattamento sono descritte nella Scheda di Trattamento del Servizio, che costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Aggiuntive.

Resta in capo al Cliente l'obbligo di informare gli interessati circa l'uso del Servizio ai fini di classificazione/estrazione e dell'archiviazione/conservazione, nonché di definire la base giuridica del trattamento nella propria informativa.

14. SICUREZZA E CONTINUITÀ OPERATIVA

Namirial adotta e mantiene misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la sicurezza, la disponibilità e l'integrità del Servizio, in coerenza con i propri sistemi di gestione certificati secondo gli standard ISO/IEC 27001.

Le misure specifiche di sicurezza, le sedi di trattamento e i riferimenti ai sub-responsabili sono dettagliati nella Scheda di Trattamento del Servizio, che forma parte integrante delle presenti Condizioni Aggiuntive.

In caso di incidente di sicurezza o violazione dei dati personali, Namirial informa senza ingiustificato ritardo il Cliente, fornendo le informazioni necessarie per eventuali adempimenti verso le autorità competenti o gli interessati.

Namirial mantiene piani di continuità operativa e di *disaster recovery* idonei ad assicurare il ripristino dei dati e delle funzioni essenziali entro tempi compatibili con la natura del Servizio e con i livelli previsti per Namirial Archive/LTA.

15. FLUSSO DI ARCHIVIAZIONE

Al termine dell'elaborazione, i documenti e i relativi metadati vengono trasmessi a Namirial Archive/LTA secondo la classificazione prodotta dal Servizio e le regole di instradamento configurate per il Cliente.

Il *mapping* definisce i metadati obbligatori/facoltativi necessari per l'archiviazione e la successiva conservazione.

Per il Flusso Manuale l'archiviazione avviene dopo approvazione umana degli Output mentre per il Flusso Automatizzato gli *item* che superano la soglia operativa sono archiviati automaticamente; quelli sotto soglia o anomali sono instradati a revisione e non producono archiviazione finché non approvati.

I metadati necessari all'archiviazione sono forniti in formato strutturato (es. JSON/XML) così come gli identificativi tecnici e gli elementi di tracciabilità (Log Tecnici).

Il Cliente mantiene un obbligo di supervisione e validazione del mapping rispetto alla propria organizzazione documentale e ai propri processi interni.

Namirial fornisce supporto tecnico e svolge verifiche formali ragionevoli di coerenza del mapping con i requisiti del Servizio, fermo restando che gli eventuali rifiuti/KO riconducibili a inesattezze, incompletezze o mancati aggiornamenti delle informazioni e configurazioni fornite o validate dal Cliente restano a carico di quest'ultimo.

In caso di contrasto, prevalgono le regole e i requisiti del servizio Namirial Archive/LTA applicabili all'archiviazione e alla conservazione a norma, incluse le verifiche formali e i controlli di integrità previsti da tale servizio.

Gli *item* che non soddisfano i requisiti di archiviazione (es. metadati obbligatori mancanti, incongruenze, file non conformi) non vengono archiviati. La ri-archiviazione o sostituzione di documenti già archiviati è consentita solo secondo le regole di sostituzione ammesse da Namirial Archive/LTA e dalla normativa applicabile.

Per ogni operazione rilevante sono mantenuti Log Tecnici contenenti almeno: identificativi, esiti (es. ok/review/ko), data e ora, versione di sistema e mapping utilizzati. Tali evidenze sono utilizzate per sicurezza, audit e supporto e non sostituiscono la documentazione probatoria propria della conservazione a norma.

16. SLA E LIVELLI DI SERVIZIO

Il Servizio è fornito in integrazione con il servizio Namirial Archive/LTA.

Pertanto, i livelli di servizio (SLA), gli obiettivi di disponibilità, i tempi di risposta e le procedure di manutenzione programmata o straordinaria applicabili sono quelli previsti per il servizio Namirial Archive/LTA, e disciplinati nelle relative Condizioni Aggiuntive "Namirial Archive".

Non sono previsti SLA specifici o dedicati al modulo di AI Classification. Le relative prestazioni (es. accuratezza della classificazione o tempi di elaborazione) hanno natura indicativa e non costituiscono garanzia di risultato, trattandosi di Servizio erogato come obbligazione di mezzi e non di risultato.

Namirial può effettuare attività di manutenzione tecnica, aggiornamento o miglioramento del Servizio, anche con interventi temporanei di sospensione o limitazione, nel rispetto delle stesse procedure e preavvisi previsti per il servizio Namirial Archive/LTA.

Il Cliente si impegna a collaborare con Namirial durante gli interventi di manutenzione, aggiornamento o test, adottando le misure necessarie a preservare la continuità dei propri sistemi integrati e la coerenza delle configurazioni.



17. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Per quanto concerne la titolarità dei diritti di proprietà intellettuale, industriale e d'autore relativi ai servizi Namirial, si applicano integralmente le disposizioni delle Condizioni Generali.

Fermo restando quanto previsto dalle Condizioni Generali:

- a. il Cliente conserva la piena titolarità dei dati e documenti caricati nel Servizio e dei risultati elaborati ("Output"), potendoli utilizzare per le proprie finalità aziendali e documentali;
- b. Namirial mantiene la titolarità e ogni diritto sul software, modelli di intelligenza artificiale, pipeline di elaborazione, tassonomie e configurazioni impiegate per l'erogazione del Servizio;
- c. Namirial si impegna a non utilizzare i Dati del Cliente per finalità di addestramento o miglioramento di modelli generali propri o di terzi, né per attività di profilazione o analisi non necessarie all'erogazione del Servizio;
- d. Namirial può trattare dati tecnici e aggregati esclusivamente per scopi di sicurezza, monitoraggio e miglioramento del funzionamento del Servizio, nel rispetto del GDPR.

Restano fermi i divieti di uso improprio, duplicazione, modifica o *reverse engineering* del software e dei modelli, secondo quanto già stabilito nelle Condizioni Generali.

18. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

Le Parti convengono che si applicano integralmente le limitazioni, esclusioni e soglie di responsabilità previste dalle Condizioni Generali (incluse le esclusioni per danni indiretti/conseguenziali e il relativo massimale, ove previsto).

Il Servizio è reso come obbligazione di mezzi. Gli Output di classificazione possono richiedere verifica umana secondo le Soglie Operative concordate; Namirial non garantisce il conseguimento di risultati specifici.

Fermo quanto sopra, Namirial non assume responsabilità verso il Cliente in caso di:

- a. mancata attivazione del Servizio dovuta a omesso adeguamento dei sistemi/applicativi del Cliente, nonché mancata predisposizione o aggiornamento della necessaria documentazione;
- b. mancato rispetto da parte del Cliente delle specifiche e dei requisiti concordati nella Richiesta di attivazione e, ove acquistato il servizio di conservazione (Namirial Archive/LTA), nella Scheda Servizio;
- c. errata, mancata o tardiva spedizione/consegna/trasmissione da parte del Cliente di documenti e/o dati, nelle forme, contenuti e termini contrattualmente previsti, necessari per la corretta erogazione dei servizi di cui al presente Contratto;

Namirial non risponde in alcun modo per il contenuto, i dati e le informazioni riportate nei documenti informatici, determinati esclusivamente dal Titolare dell'oggetto di conservazione o dal Cliente; resta esclusa ogni responsabilità di Namirial per pretese di terzi nei confronti del Cliente (inclusa, a titolo esemplificativo, l'Amministrazione finanziaria).

Ove presenti e se le circostanze lo consentono, le clausole del presente articolo si applicano anche a favore del Partner (diverso da Namirial) e del Committente.

Resta fermo quanto previsto nelle Condizioni Generali in tema di manleva/indennizzo, forza maggiore, sospensione per motivi di sicurezza e ogni altra previsione in materia di responsabilità.

19. CONFORMITÀ NORMATIVA

Le presenti Condizioni non alterano obblighi legali o regolatori propri del servizio di conservazione a norma; ove necessario, il Servizio opera in modo da non pregiudicare gli adempimenti e le garanzie previsti per Namirial Archive/LTA.

Per gli adempimenti in materia di protezione dei dati personali, sicurezza delle informazioni, gestione della qualità e conservazione a norma, si applicano integralmente le Condizioni Generali, le Condizioni Aggiuntive Namirial Archive/LTA e la Scheda di Trattamento del Servizio, che costituisce parte integrante del presente Contratto.

Namirial assicura che il Servizio sia progettato e gestito secondo i principi di *privacy by design* e *by default*, di sicurezza, trasparenza, supervisione umana e tracciabilità, in coerenza con la normativa europea e nazionale applicabile, ivi inclusi il Regolamento UE n. 679/2016 e il Regolamento UE n. 1689/2024 (anche "AI Act").

Il Servizio, limitato a funzioni di classificazione documentale ed estrazione di metadati, è qualificato come sistema a rischio limitato ai sensi dell'AI Act, in quanto non effettua decisioni automatizzate con effetti giuridici senza garantire la possibilità di intervento umano.

Se, per casi d'uso, dati o configurazioni scelti dal Cliente, il Servizio rientra nell'alto rischio, come definito dall'AI Act, l'attivazione avverrà solo previa implementazione dei requisiti dell'AI Act. In assenza di tali adempimenti, l'uso resta nella esclusiva responsabilità del Cliente e Namirial potrà non attivare o sospendere le relative funzionalità.

Namirial mantiene la conformità del Servizio al proprio ambito di rischio limitato, aggiornando processi e documentazione ove necessario; gli ulteriori adempimenti previsti dall'AI Act si applicano solo se richiesti da usi ad alto rischio decisi dal Cliente e previo accordo con Namirial.

Namirial monitora l'evoluzione della normativa europea e nazionale in materia di intelligenza artificiale e si impegna a mantenere la conformità del Servizio alle disposizioni applicabili, aggiornando i processi e la documentazione tecnica ove necessario.

20. MODIFICHE DEL SERVIZIO

Namirial può aggiornare i modelli di intelligenza artificiale, le tassonomie e le configurazioni operative per migliorare l'accuratezza o l'affidabilità del Servizio, informandone il Cliente. Tali aggiornamenti sono considerati migliorativi e soggetti alle stesse regole di gestione delle versioni applicate al servizio Namirial Archive/LTA.

Durante gli aggiornamenti o le manutenzioni evolutive, Namirial adotta tutte le misure ragionevoli per minimizzare eventuali interruzioni o impatti sul funzionamento dei flussi di archiviazione e conservazione.



21. CONSEGUENZE IN CASO DI CESSAZIONE

Alla cessazione del Servizio per qualsiasi causa:

- a. i documenti e i metadati già archiviati/conservati restano disciplinati dalle Condizioni Aggiuntive Namirial Archive/LTA;
- b. i dati trattati dal modulo ai fini di classificazione/estrazione sono restituiti o cancellati da Namirial secondo quanto previsto nella Scheda di Trattamento del Servizio e nelle Condizioni Generali;
- c. i Log Tecnici e le evidenze di tracciabilità sono gestiti secondo i tempi di conservazione e le finalità consentite dalla normativa.

Restano efficaci anche dopo la cessazione le disposizioni relative a proprietà intellettuale, riservatezza, limitazioni di responsabilità, conformità normativa e legge/foro, nonché gli obblighi inerenti alla conservazione a norma già in essere ai sensi delle Condizioni Aggiuntive Namirial Archive/LTA.