

Retarus Cloud EDI Services

Descrizione del servizio ed obblighi di cooperazione

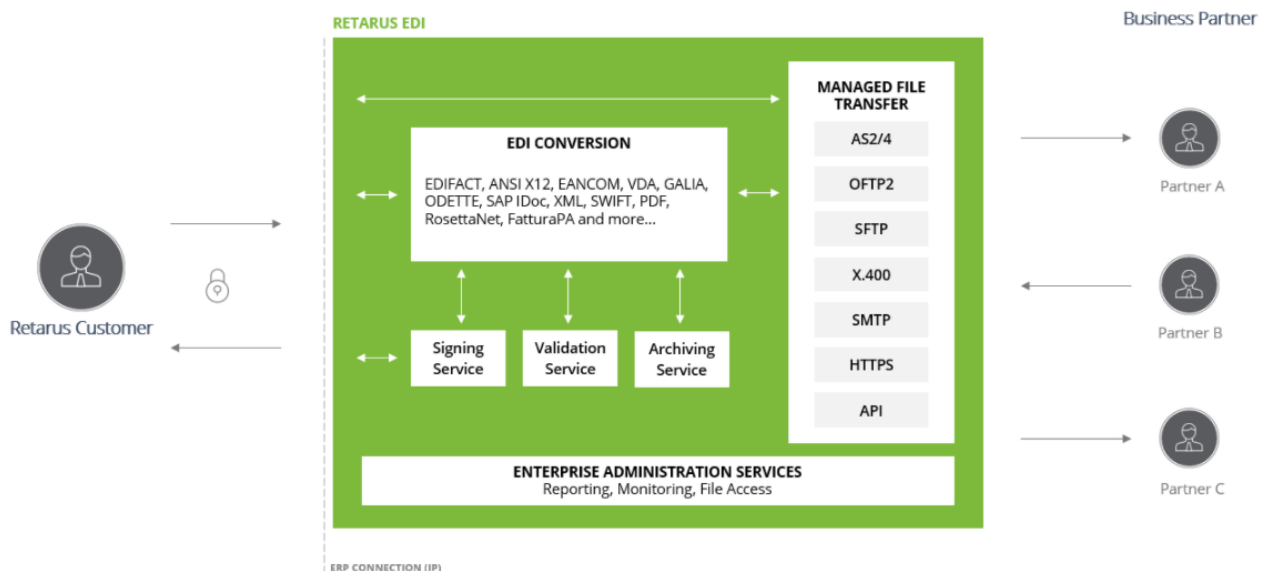
Introduzione

Retarus Cloud EDI Services consente uno scambio di dati elettronico completamente automatizzato in una vasta gamma di processi aziendali, come ad esempio la gestione degli ordini e la contabilità, le transazioni di pagamento o la logistica. In qualità di hub centrale per la conversione e la messaggistica delle comunicazioni EDI, Retarus fornisce gli strumenti e i servizi necessari a tale scopo.

Le dichiarazioni contenute nella presente descrizione del servizio saranno applicate in aggiunta a quanto indicato nell'Offerta. In caso di differenze o incongruenze, le informazioni contenute nell'Offerta saranno prioritarie.

Eventuali accordi tecnici specifici, stipulati tra il cliente e Retarus (ad es. per quanto riguarda i formati di scambio dati, le modalità di trasferimento, il numero di partner EDI o i collegamenti EDI), sono indicati nella descrizione del progetto allegata all'Offerta. Qualora Retarus fosse tenuta a prestare servizi di migrazione, anche questi saranno inclusi nella descrizione del progetto.

Architettura di sistema



Descrizione generale del servizio

Riportiamo qui di seguito una panoramica dei Cloud EDI Services di Retarus che rientrano nell'ambito dei servizi standard, per poi analizzare in maggiore dettaglio i servizi supplementari facoltativi.

Servizi di configurazione

Configurazione dell'istanza di servizio

Retarus configura un'istanza di servizio dedicata (ambiente cliente) per il cliente in un data center Retarus per la produzione e il test. Nell'ambito delle attività di supporto e di gestione contabile, i dati di registrazione derivanti dalla conversione e dal trasferimento dei dati, nonché i file sorgente e di destinazione, saranno salvati nell'istanza del servizio per un periodo di 90 giorni e saranno visibili al cliente tramite il portale EAS. Al termine di questo periodo di tempo, i dati saranno automaticamente eliminati.

Tuttavia, i clienti sono responsabili dell'archiviazione e della sicurezza di tutti i dati rilevanti e dei documenti ai sensi di legge. Ai fini del supporto, possono essere concordati servizi aggiuntivi, nel caso in cui il cliente lo desideri: ad esempio, il trasferimento di determinati dati sul server o nell'archivio del cliente dopo ogni transazione, oppure l'erogazione del Long Term Archiving Service di Retarus.

Dopo la configurazione dell'istanza di servizio, viene stabilita una connessione di comunicazione con il sistema del cliente nel protocollo di comunicazione concordato.

Configurazione di una connessione VPN

Su richiesta del cliente, ad esempio se il protocollo di comunicazione nativo non prevede l'encryption (ad es. SAP tRFC), la connessione tra il sistema del cliente e l'istanza di servizio dello stesso presso Retarus può essere stabilita tramite una connessione VPN. Nel caso in cui esista già una connessione VPN con il rispettivo centro dati di Retarus, dovuta all'utilizzo di altri servizi di Retarus, tale connessione VPN può essere utilizzata per i Cloud EDI Services di Retarus.

Coordinamento tecnico con i partner EDI del cliente

Retarus effettua il coordinamento tecnico con i partner EDI per quanto riguarda la creazione della connessione di comunicazione e dei rispettivi processi EDI a nome e per conto del cliente. Questo coordinamento comporta l'obbligo per il cliente di fornire a Retarus tutte le informazioni necessarie riguardanti ogni partner EDI. Queste informazioni comprendono principalmente:

- Nome, indirizzo e numero di identificazione del partner EDI (ad es. GLN o DUNS). I singoli stabilimenti/sedi ecc. da connettere devono essere indicati come partner EDI indipendenti, anche se sono associati alla stessa persona giuridica. Ciascun numero identificativo del mittente e del destinatario sarà considerato un partner EDI differente.
- Referente per il collegamento tecnico, da parte del partner EDI (nome/fornitore di servizi, numero di telefono, indirizzo e-mail)
- Referente per domande relative al supporto, da parte del partner EDI (nome/fornitore di servizi, numero di telefono, indirizzo e-mail)
- Protocollo di comunicazione preferito o selezionato (i dati e i parametri di accesso saranno richiesti separatamente al partner EDI da Retarus a nome e per conto del cliente, in base al protocollo di comunicazione richiesto)
- Processi EDI da implementare e documentazione dei formati dati EDI.

In caso di modifiche ai dati o alle informazioni originariamente trasmesse, il cliente è tenuto ad informare immediatamente per iscritto il Supporto Retarus.

Se il cliente raccoglie i dati personali dei partner EDI o dei fornitori di servizi dei partner EDI e li rende disponibili a Retarus in questo ambito, è tenuto a garantire che tale operazione si svolga in conformità con le disposizioni di legge vigenti (ad es. GDPR) e, in particolare, che venga ricevuta ogni necessaria autorizzazione. Inoltre, il cliente deve accertarsi che Retarus disponga della facoltà di trattare i relativi dati personali per la fornitura dei Cloud EDI Services, che comprende la possibilità di contattare i rispettivi referenti a nome e per conto del cliente (ad es. per motivi di coordinamento tecnico e organizzativo) e, in questo ambito, la possibilità di raccogliere anche ulteriori dati personali.

Configurazione di una connessione di comunicazione per partner EDI

Durante le operazioni di coordinamento tecnico con il rispettivo partner EDI e successivamente alle stesse, Retarus configura la connessione di comunicazione utilizzando il protocollo specificato. La portata dei servizi di configurazione che devono essere forniti da Retarus si basa sul relativo protocollo di comunicazione.

I protocolli di comunicazione dello standard EDI sono compresi nell'Offerta come tipo di connessione I. Per tali protocolli sono disponibili moduli di configurazione, che Retarus chiederà al rispettivo partner EDI di compilare nell'ambito del coordinamento tecnico descritto sopra. I protocolli di comunicazione speciali che richiedono un maggiore impegno durante il processo di configurazione sono compresi nell'Offerta come Tipo di connessione II. I protocolli non indicati (ad es. servizi web) sono offerti separatamente, secondo i casi.

Configurazione del processo EDI per Relazione partner/messaggi

Durante le operazioni di coordinamento tecnico con uno specifico partner EDI e successivamente alle stesse, Retarus configura la rispettiva conversione dei dati per ogni Relazione partner/messaggi. Per "Relazione partner/messaggi" si intende un processo aziendale unidirezionale (ad es. ricezione di una fattura, invio di un ordine o invio di un avviso di spedizione) tra il cliente e il suo specifico partner EDI. La conversione dei dati effettuata da Retarus si basa, salvo accordi diversi, sul formato della documentazione fornita dal cliente.

Le mappature standard EDI sono già state definite nell'Offerta tenendo conto dei relativi impegni di implementazione. Le mappature non definite vengono offerte separatamente, su richiesta del cliente, se necessario.

Retarus esegue fino a cinque test per ogni processo EDI e per ogni Relazione partner/messaggi, con la collaborazione del cliente e del partner EDI specifico. Ogni ulteriore esecuzione di test sarà addebitata da Retarus in base al contratto di risarcimento per i servizi di supporto, a meno che Retarus non sia responsabile di tale situazione che richiede l'esecuzione di ulteriori test.

Retarus fa notare che nel settore B2G (Business to Government) potrebbero esistere requisiti legali o ufficiali in relazione a determinati formati o versioni di formato, che potrebbero essere soggetti a modifiche periodiche. Il cliente, in qualità di partner commerciale, sarà solitamente informato sui rispettivi requisiti di formato o su eventuali aggiornamenti. Pertanto, il cliente è l'unico responsabile della scelta e della determinazione dei rispettivi formati o versioni di formato nel suo rapporto con Retarus. Il cliente ha inoltre l'obbligo di mantenersi aggiornato sui rispettivi requisiti legali e ufficiali successivamente all'entrata in servizio/configurazione e di informare Retarus con adeguato preavviso di qualsiasi richiesta di modifica per quanto attiene specifiche Relazioni Partner/Messaggio.

Successive modifiche

In primo luogo, Retarus esaminerà la fattibilità delle richieste di modifica da parte del cliente in relazione alle connessioni di comunicazione e ai processi EDI inizialmente pianificati (ad es. modifiche della mappatura, modifica del protocollo di comunicazione) e gli impegni necessari previsti; tali richieste di modifica vengono quindi implementate, a condizione che siano effettivamente realizzabili e ordinate dal cliente. Se la richiesta di modifica si riferisce alla configurazione rinnovata di una connessione di comunicazione o di un processo EDI con un diverso tipo di connessione o mappatura standard, questa sarà addebitata in base ai prezzi indicati nell'offerta relativa ai tipi di connessione e alle mappature standard.

Fornitura di servizi continuativa al termine della configurazione

Scambio di dati all'interno di una Relazione partner/messaggi

Al termine della configurazione, Retarus fornisce in modo continuativo i seguenti servizi come parte dello scambio di dati nell'ambito di una Relazione partner/messaggi:

- Ricezione dei dati: Retarus riceve i documenti inviati dal cliente o dal partner EDI mediante il protocollo di comunicazione prestabilito.
- Verifica della sintassi al momento della ricezione: Retarus verifica la struttura dei dati dei documenti ricevuti per garantire che siano conformi al formato dati selezionato.
- Conversione dei dati: Retarus converte i documenti dal formato originario nel formato di destinazione concordato.
- Convalida del documento (facoltativa): se concordato, Retarus effettua la convalida dei documenti in base a regole prestabilite. (Ulteriori informazioni sono riportate alla sezione "Servizi supplementari facoltativi", qui di seguito.)
- Verifica della sintassi al momento dell'invio: Retarus verifica la struttura dei dati dei documenti da inviare per garantire che siano conformi al formato dati selezionato.
- Trasmissione dei dati: Retarus cerca di trasmettere il rispettivo documento mediante il protocollo di comunicazione concordato.

Messaggi di errore

I messaggi di errore eventualmente generati durante la trasmissione dei dati di cui sopra saranno elaborati da Retarus nell'ordine in cui sono stati generati (principio FIFO). Dopo l'elaborazione di un messaggio di errore, il cliente interessato sarà eventualmente informato dell'errore. Questa operazione sarà effettuata via e-mail all'indirizzo di posta elettronica appositamente fornito dal cliente. Al cliente saranno addebitati i lavori relativi a eventuali comunicazioni e all'ulteriore elaborazione o supporto, a meno che l'errore non sia imputabile a Retarus.

Coordinamento con i partner EDI del cliente

Il cliente è responsabile del coordinamento con i rispettivi partner EDI durante le attività in corso (ad es. per quanto riguarda eventuali errori che rientrano nella responsabilità del partner EDI). Al termine della configurazione, Retarus contatterà i partner EDI o si coordinerà con loro se concordato per iscritto tra il cliente e Retarus. In tal caso, al cliente verranno addebitati i rispettivi servizi forniti da Retarus, come previsto dal Contratto di risarcimento per i Servizi di Supporto.

Tuttavia, se Retarus segnala un errore al cliente, dovuto a circostanze che rientrano nelle responsabilità di uno dei suoi partner EDI, senza ricevere risposta immediata da parte di quest'ultimo, Retarus si riserva il diritto di comunicare al partner EDI interessato il relativo errore a spese del cliente. Per semplificare le procedure, le informazioni di contatto di tutti i partner EDI o dei loro fornitori di servizi, fornite dal cliente a Retarus durante il processo di configurazione, saranno archiviate anche durante la fornitura di servizi continuativi, in modo tale da poterle utilizzare, su richiesta del cliente, per le comunicazioni con i partner EDI o con i loro fornitori di servizi.

Cambiamento di certificato

Alcuni protocolli di comunicazione si avvalgono di certificati per l'encryption di comunicazione dei dati per uno scambio sicuro, ad es. AS2 o OFTP2. Per implementare la connessione di comunicazione, il mittente e il destinatario devono scambiarsi i rispettivi certificati e salvarli nei moduli di comunicazione utilizzati. Per motivi di sicurezza, questi certificati sono validi solo per un periodo di tempo limitato, questo significa che i certificati utilizzati devono essere periodicamente rinnovati.

In caso di imminente cambiamento del certificato, Retarus informerà il cliente in anticipo. È responsabilità del cliente informare il partner EDI del cambiamento di certificato (e di eventuali obblighi ad esso associati o modifiche tecniche relative al nuovo certificato). Se richiesto dal cliente, Retarus e il cliente stesso possono concordare che la comunicazione necessaria con i partner EDI venga effettuata da Retarus a nome e per conto del cliente. In tal caso, Retarus ha diritto a un risarcimento per il suo impegno, come previsto dal Contratto di risarcimento per i Servizi di supporto. Nel caso in cui il cliente non adempia all'obbligo di collaborazione nell'informare i partner EDI, Retarus si riserva il diritto di informarli per conto del cliente, su pagamento di un compenso.

Se il cliente e/o i partner EDI non implementano tempestivamente le modifiche tecniche necessarie, prima di effettuare un cambiamento di certificato, la connessione di comunicazione nella rispettiva Relazione partner/messaggi, di solito si interrompe improvvisamente. Qualora il cliente e/o il partner EDI non implementino le misure necessarie in tempo utile con conseguente danneggiamento o malfunzionamento dei Cloud EDI Services di Retarus, il cliente non potrà far valere alcun diritto nei confronti di Retarus. Al cliente sarà addebitato qualsiasi intervento aggiuntivo effettuato da Retarus dovuto alla mancata, ritardata o errata implementazione delle misure necessarie da parte sua e/o dei partner EDI.

Enterprise Administration Services (EAS)

Il portale EAS di Retarus fornisce al cliente una panoramica delle transazioni effettuate nell'ambito dei Cloud EDI Services di Retarus. Inoltre, i file di origine e di destinazione per il cliente, se non diversamente concordato, possono essere visualizzati nel portale EAS per un periodo di 90 giorni a partire dalla relativa transazione completata. Retarus fornisce al cliente i dati di accesso per un utente amministratore EAS, che a sua volta può creare altri account utente. Le informazioni riportate nel portale EAS tengono sempre conto di tutti i documenti elaborati (anche nell'ambito delle connessioni di prova, delle conversioni ausiliarie, ecc.), a prescindere dalla loro importanza ai fini contabili. Di conseguenza, le informazioni presenti nel portale EAS non possono essere utilizzate per verificare le fatture emesse da Retarus. Retarus si riserva il diritto di modificare periodicamente le diverse funzioni offerte dal portale EAS. Il cliente sarà informato di tali modifiche.

Servizi supplementari opzionali

Servizio di verifica

Il Servizio di verifica consente di effettuare una verifica logica, specifica per il processo, delle informazioni presenti nei documenti che vengono convertiti e trasmessi in una Relazione Partner/Messaggio. L'obiettivo del Servizio di verifica è ridurre la necessità e la portata delle fasi di elaborazione manuale da parte del cliente ed evitare che nei documenti siano presenti informazioni non corrette.

Comprendono:

- il controllo delle operazioni matematiche (ad es. somme, calcoli delle imposte)
- il controllo dei campi obbligatori (ad es. per verificare se una fattura è valida ai sensi della legge in materia d'imposta sulle vendite)
- il controllo dei dati master (ad es. per verificare l'esistenza di un numero di articolo)
- i controlli delle dipendenze (ad esempio, nel caso in cui x, quindi y deve...)
- i controlli della lista di codici (ad es. VPE possibile solo per determinati set di valori)

Ogni Relazione Partner/Messaggio da controllare sarà integrata dal cosiddetto "Check Mapping" da parte di Retarus. Questo comprende, non solo le funzioni di controllo necessarie, ma anche eventuali indicazioni per la gestione di errori, che vengono sviluppate in un workshop in collaborazione con il cliente.

Dato che il lavoro necessario per l'implementazione delle rispettive funzioni di controllo è diverso, al cliente sarà addebitato il costo della configurazione del servizio di verifica in base al lavoro.

Retarus Long Term Archiving Service

Retarus Long Term Archiving Service aiuta i clienti nell'archiviazione delle fatture elettroniche B2B in base agli obblighi di legge vigenti nel relativo ordinamento giuridico. Retarus configura un'istanza di archivio specifica per il cliente, sia per la produzione, sia per il test e la collega alla rispettiva istanza di servizio EDI. I flussi di dati delle relazioni partner/messaggio da archiviare vengono estesi da Retarus affinché tutti i documenti della rispettiva relazione partner/messaggi siano automaticamente trasferiti nel sistema di archiviazione gestito da un partner di Retarus, in ogni caso a seguito dell'avvenuta trasmissione.

In teoria, è possibile archiviare qualsiasi tipo di documento di qualsiasi formato di dati. Il cliente può accedere al sistema di archiviazione tramite un portale web. Se non diversamente stabilito, sia i file di origine, sia quelli di destinazione saranno trasferiti nel sistema di archiviazione. Inoltre, sarà creato un meta file composto da dati rintracciabili presentato tramite il portale web del sistema di archiviazione. Se non diversamente stabilito, i documenti saranno archiviati nel sistema di archiviazione per l'intero periodo di archiviazione e resi accessibili tramite il portale web e automaticamente eliminati al termine del relativo periodo di archiviazione.

Espresso services

L'opzione Espresso service consente la fornitura di servizi specifici secondo le necessità.

Connessione o adattamento preferito di una Relazione partner/messaggi:

Nell'ambito di una connessione o adattamento preferito, Retarus avvia la creazione di una nuova Relazione partner/messaggi o l'adattamento di una Relazione partner/messaggi già esistente entro due (2) giorni lavorativi dall'approvazione interna e ricezione dell'ordine, ossia la firma dell'offerta.

Qualora il cliente voglia connettere o adattare molteplici Relazioni partner/messaggi, la data va concordata tra le parti anticipatamente.

La connessione comprende, per esempio, i servizi seguenti:

- Setup di una connessione di comunicazione per partner EDI
- Setup di una Relazione partner/messaggi

Comprende, per esempio, i servizi seguenti:

- Adattamenti delle Configurazioni esistenti
- Adattamenti della Relazione partner/messaggi esistente
- Adattamenti delle connessioni di comunicazione esistenti

Requisiti per la fornitura di un Espresso service:

Condizione preliminare per la fornitura di un Espresso service è che tutti gli obblighi di collaborazione del cliente siano assolti al momento dell'assegnazione dell'incarico e che Retarus abbia avuto modo di verificare la completezza della documentazione necessaria.

Ulteriori obblighi di cooperazione del cliente

Obblighi generali di cooperazione

La fornitura dei Cloud EDI Services di Retarus richiede la collaborazione attiva del cliente. In particolare, il cliente deve adempiere ai seguenti obblighi di cooperazione:

- definizione di un contatto centrale ed entità decisionale per il cliente, che sarà a disposizione di Retarus durante l'orario di lavoro
- disponibilità di eventuali altri contatti e membri del team di progetto (ad esempio, IT, acquisti, vendite e logistica) durante l'orario di lavoro
- fornitura di tutte le informazioni necessarie per l'erogazione dei Cloud EDI Services Retarus
- implementazione di tutte le misure necessarie per l'utilizzo del Managed EDI Service Retarus nell'ambito nell'infrastruttura tecnica
- il cliente è tenuto a organizzare la collaborazione di tutti i partner EDI. Più in particolare, il cliente deve accertarsi che i partner EDI forniscano tutte le informazioni necessarie, che vengano adottate tutte le precauzioni tecniche necessarie all'interno dell'infrastruttura tecnica e che siano nominati i contatti disponibili durante l'orario di lavoro. La cooperazione è un requisito necessario per la fattibilità dei Cloud EDI Services Retarus che esula dalle responsabilità di Retarus.
- Rispetto delle scadenze concordate.
- Gli specifici obblighi di cooperazione relativi al supporto di Retarus sono tratti dalla [Guida al supporto di Retarus](#).

Al cliente sarà addebitato qualsiasi lavoro supplementare effettuato da Retarus a seguito del mancato rispetto degli Obblighi di cooperazione riportati sopra. Tali lavori saranno addebitati in base al Contratto di risarcimento per i servizi di supporto, analogamente a quanto avviene in tutti gli altri casi, qualora il cliente debba rimborsare Retarus per i lavori effettuati in base alla presente descrizione del servizio.

Obblighi di cooperazione specifici nell'ambito del Long Term Archiving Service di Retarus

- Definizione dell'ordinamento giuridico pertinente (paese) per ogni Relazione Partner/Messaggio.
- Rispetto degli Obblighi di Cooperazione per le autorità in relazione all'utilizzo del Long Term Archiving Service di Retarus, così come l'ottenimento delle autorizzazioni eventualmente necessarie.
- Informare Retarus qualora il cliente intenda utilizzare il Long Term Archiving Service per conto di un'azienda diversa (eventualmente anche aziende giuridicamente affiliate) e, su richiesta, fornire la relativa autorizzazione da parte dell'azienda.
- Il cliente non dovrà utilizzare il Long Term Archiving Service di Retarus per archiviare contenuti illegali o che in altro modo violino o siano in contrasto con le disposizioni legali vigenti o i diritti di terzi. Il cliente si impegna a esonerare Retarus da eventuali ricorsi di terzi nei confronti della stessa in seguito a un utilizzo non autorizzato da parte del cliente.