

Spett.le
**CONSERVATORIO DI MUSICA VECCHI
TONELLI**
VIA C. GOLDONI, 8
41121 MODENA MO
Att.ne Del Sapio

OFFERTA/CONTRATTO

Numero: 2024/cont/24-001044

Rev. doc: 1

OGGETTO: Proposta per il rinnovo del contratto di manutenzione software 2024

In riferimento ai colloqui intercorsi, nel ringraziarVi per l'attenzione prestataci, in allegato trasmettiamo la nostra proposta per quanto in oggetto.

Siamo certi di aver analizzato al meglio le Vs. richieste e di presentarVi la soluzione più adeguata.

Distinti saluti.

Jesi, 22/02/2024

Ufficio Contratti
PALITALSOFT srl



Mod.	8.2.01	Rev.	0
------	--------	------	---

 2024/cont/24-001044

Palitalsoft S.r.l.
Via Brodolini, 12
60035, Jesi – AN

T. +39 0731 22911
palitalsoft@pecraccomandata.it
info@palitalsoft.it

P.I./C.F. 00994810430
Cap. Soc. euro 135.000,00 i.v.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Apra S.p.a.

altre sedi:
Via Paganini, 57
62018, Potenza Picena – MC
T. +39 0731 22911

Viale Virgilio, 58/C
41123, Modena – MO
T. +39 0731 22911

Via Porzio, 4 – Centro Direzionale – Isola G/1
80143, Napoli – NA
T. +39 081 5625276



Sez. 1 - Canoni di Manutenzione Software

Il canone di Manutenzione copre il cliente sulle seguenti tematiche:

- a. la disponibilità di un servizio di assistenza al Cliente tramite sistema di ticketing in caso di errori o malfunzionamenti rilevati dal Cliente;
- b. l'invio al Cliente di eventuali correzioni di errori o malfunzionamenti presenti nei programmi che potranno essere predisposti ad iniziativa dell'Azienda o dai suoi fornitori ovvero su richiesta documentata del Cliente;
- c. l'invio al Cliente di eventuali aggiornamenti dei programmi, corredati di una copia della relativa documentazione, predisposti in seguito a future modifiche legislative, regolamentari o amministrative, purchè le stesse non comportino sostanziali revisioni procedurali su programmi in uso dal cliente;
- d. l'invio al Cliente dei miglioramenti operativi realizzati sui Programmi dal centro di Sviluppo dell'Azienda o dai suoi fornitori che si rendessero gratuitamente disponibili per la propria clientela, corredati di una copia della relativa documentazione.

Il servizio di manutenzione non comprende:

- e. supporto telefonico;
- f. le attività di installazione od interventi da remoto o c/o la sede del Cliente per i suddetti prodotti/servizi ai punti "c" e "d";
- g. interventi sull'hardware, sul sistema operativo, sul database server, sull' impianto elettrico o telematico;
- h. le attività di addestramento relative ai prodotti installati;
- i. le attività relative a programmi personalizzati;
- j. Il caricamento dei dati;
- k. l'aggiornamento dei modelli;

Gli applicativi CITYWARE, CITYWARE.ONLINE,CWOL,APPALTIPA,CITYMIND sono soggetti ad investimenti molto significativi per le attività di implementazioni funzionali e tecnologiche.

Tutte le migliorie sono a disposizione dei Clienti desiderosi di evolvere il proprio Sistema Informativo sotto ogni profilo.

Ogni rilascio di Release o PTF, viene documentato e vengono menzionate le migliorie e nuove funzionalità implementate. **Nessun costo aggiuntivo viene addebitato al Cliente per le nuove funzionalità relative ai moduli già acquisiti.**

AMMONTARE DEL CANONE € 3.122,00 + IVA VALIDO DA 01.2024 A 12.2024

come dettagliato nel tabulato allegato

Mod.	8.2.01	Rev.	0
------	--------	------	---

 2024/cont/24-001044

Palitalsoft S.r.l.
Via Brodolini, 12
60035, Jesi – AN

T. +39 0731 22911
palitalsoft@pecraccomandata.it
info@palitalsoft.it

P.I./C.F. 00994810430
Cap. Soc. euro 135.000,00 i.v.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Apra S.p.a.

altre sedi:

Via Paganini, 57
62018, Potenza Picena – MC
T. +39 0731 22911

Viale Virgilio, 58/C
41123, Modena – MO
T. +39 0731 22911

Via Porzio, 4 – Centro Direzionale – Isola G/1
80143, Napoli – NA
T. +39 081 5625276



Sez. 2 – Canone servizio assistenza tecnica telefonica e/o online

L'assistenza tecnica telefonica e/o online, disponibile nei seguenti orari di servizio: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00 (dalle ore 9.00 alle 13.00 nel mese di agosto) con esclusione delle festività e periodi di chiusura; consiste nel mettere a disposizione del CLIENTE o dell'operatore che inoltra la richiesta per conto del CLIENTE, personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento del SOFTWARE e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del SOFTWARE;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sul corretto uso del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sulla corretta installazione degli aggiornamenti del SOFTWARE.

Sono esclusi dal servizio di assistenza tecnica telefonica:

- la formazione;
- il caricamento dei dati;
- la consulenza;
- il supporto alle attività;

Il servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE è fornito senza alcuna limitazione nel numero di richieste che il CLIENTE può inoltrare, purché siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- il rispetto da parte del CLIENTE dei requisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo impiegato;
- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del CLIENTE delle problematiche trattate dal SOFTWARE;
- l'operatore del CLIENTE abbia eseguito la formazione all'uso del SOFTWARE.
- **Sono compresi interventi sino a un massimo di 15 minuti**

PALITALSOFT risponderà alle richieste di assistenza tecnica sul SOFTWARE secondo l'ordine cronologico di arrivo, in base all'urgenza ed alla gravità del problema descritto dal CLIENTE e indicativamente entro la giornata lavorativa successiva a quella della richiesta, secondo la seguente tabella:

Criticità	Descrizione	Tempi di presa in carico	Tempi di risposta (*)
Bloccante	L'intera applicazione è indisponibile agli utenti	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative
Grave	Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative
Media	Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Entro 12 ore lavorative dalla richiesta	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta
Lieve	Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	Entro 12 ore lavorative dalla richiesta	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta
Generica	Richiesta di assistenza generica/chiarimenti	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta	Non applicabile

Mod.	8.2.01	Rev.	0
------	--------	------	---

2024/cont/24-001044

Palitalsoft S.r.l.
Via Brodolini, 12
60035, Jesi – AN

T. +39 0731 22911
palitalsoft@pecraccomandata.it
info@palitalsoft.it

P.I./C.F. 00994810430
Cap. Soc. euro 135.000,00 i.v.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Apra S.p.a.

altre sedi:

Via Paganini, 57
62018, Potenza Picena – MC
T. +39 0731 22911

Viale Virgilio, 58/C
41123, Modena – MO
T. +39 0731 22911

Via Porzio, 4 – Centro Direzionale – Isola G/1
80143, Napoli – NA
T. +39 081 5625276



Sez. 3 – Canone servizio supporto hot-line portale

L'assistenza tecnica telefonica per i cittadini/professionisti utilizzatori dei portali forniti dalla PALITALSOFT è disponibile nei seguenti orari di servizio:

dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.30 con esclusione delle festività e periodi di chiusura;

L'assistenza tramite sistema di ticketing per i cittadini/professionisti utilizzatori dei portali forniti dalla PALITALSOFT è disponibile nei seguenti orari di servizio:

dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle 15:00 alle 17:00 (dalle ore 9.30 alle 13.30 nel mese di agosto) con esclusione delle festività;

I suddetti servizi consistono nel mettere a disposizione del CLIENTE, personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento del PORTALE e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del PORTALE;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del PORTALE;
- fornire chiarimenti sul corretto uso delle funzionalità del PORTALE;

Sono esclusi dal servizio di assistenza tecnica telefonica:

- la formazione agli utilizzatori;
- supporto normativo;
- consulenza;
- il supporto alle attività di caricamento delle istanze;
- interventi dovuti a malfunzionamenti hardware e di sistema operativo;
- interventi dovuti a configurazioni errate del browser o impedimenti dovuti ad antivirus e firewall;

Il servizio di supporto hot-line è fornito nelle seguenti modalità:

- [] **PACCHETTO GOLD:** 500 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 250 chiamate da 15 min. e 250 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.
- [] **PACCHETTO SILVER:** 250 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 125 chiamate da 15 min. e 125 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.
- [] **PACCHETTO BASE:** 100 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 50 chiamate da 15 min. e 50 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.
- [] **PACCHETTO LIGHT:** 50 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 25 chiamate da 15 min. e 25 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.

PALITALSOFT risponderà alle richieste di assistenza tecnica sul SOFTWARE secondo l'ordine cronologico di arrivo.

Mod.	8.2.01	Rev.	0
------	--------	------	---

 2024/cont/24-001044

Palitalsoft S.r.l.
Via Brodolini, 12
60035, Jesi – AN

T. +39 0731 22911
palitalsoft@pecraccomandata.it
info@palitalsoft.it

P.I./C.F. 00994810430
Cap. Soc. euro 135.000,00 i.v.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Apra S.p.a.

altre sedi:

Via Paganini, 57
62018, Potenza Picena – MC
T. +39 0731 22911

Viale Virgilio, 58/C
41123, Modena – MO
T. +39 0731 22911

Via Porzio, 4 – Centro Direzionale – Isola G/1
80143, Napoli – NA
T. +39 081 5625276



SEZ. 4 - TARIFFE – ASSISTENZA – FORMAZIONE - CONSULENZA

COSTO ORARIO PERSONALE PALITALSOFT VALIDO DAL 01/01/2024	
<i>Tecnico Hardware</i>	€ 70,00+IVA
<i>Programmatore c/o sede Palitalsoft</i>	€ 70,00+IVA
<i>Sistemista hw e sw di base, formatore e programmatore c/o sede cliente.</i>	€ 70,00+IVA
<i>Analista/Consulente</i>	€ 80,00+IVA

Diritto fisso per ogni intervento di un ns. dipendente presso la Sede del Cliente, € 24.00
Rimborso delle spese di vitto e alloggio per ogni giorno di permanenza presso la Città del Cliente €

Il diritto di chiamata ed il rimborso delle spese esonerano il Cliente da qualsiasi altro addebito per la prestazione dei Servizi.

Altri Servizi eventualmente richiesti dal Cliente saranno quantificati a preventivo ed il corrispettivo sarà calcolato in base alle tariffe orarie in vigore al momento della richiesta.

Le tariffe orarie saranno automaticamente soggette ad ogni scadenza annuale, al loro aggiornamento per l'inflazione in ragione della variazione dell'indice ISTAT riferita all'anno precedente, senza bisogno di alcuna formalità.

I termini e le condizioni relativi alla fatturazione e al pagamento del corrispettivo saranno regolati:

- dalle condizioni delle offerte;
- da contratti specifici;

La Fatturazione servizi, se non regolamentati da appositi accordi, seguiranno il seguente schema :

- per gli interventi presso il cliente, ogni mese in base alle ore di servizio e al numero degli interventi, riscontrabili nei "fogli di intervento" compilati dal personale dell'Azienda e controfirmati dal Cliente;
- per gli interventi effettuati dalla sede Aziendale, tramite collegamento remoto o telefonico, ogni due mesi, riscontrabile da apposita documentazione di riepilogo servizi svolti.

Mod.	8.2.01	Rev.	0
------	--------	------	---

 2024/cont/24-001044

Palitalsoft S.r.l.
Via Brodolini, 12
60035, Jesi – AN

T. +39 0731 22911
palitalsoft@pecraccomandata.it
info@palitalsoft.it

P.I./C.F. 00994810430
Cap. Soc. euro 135.000,00 i.v.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Apra S.p.a.

altre sedi:

Via Paganini, 57
62018, Potenza Picena – MC
T. +39 0731 22911

Viale Virgilio, 58/C
41123, Modena – MO
T. +39 0731 22911

Via Porzio, 4 – Centro Direzionale – Isola G/1
80143, Napoli – NA
T. +39 081 5625276



Sez. 5 – Manutenzione “Straordinaria”

PALITALSOFT, propone ai propri clienti un servizio di assistenza straordinaria Software e Sistemistica in aggiunta a quanto previsto nella Sez. 2 Manutenzione Ordinaria e l'Assistenza Telefonica (Help Desk).

Ricordiamo ed anticipiamo che l'assistenza di tipo “Straordinario” non è da sottoscrivere obbligatoriamente: sarà l'Ente, a valutare le proprie necessità, casistiche, fabbisogni e disponibilità.

La Manutenzione Straordinaria verrà fornita su specifica richiesta dell'ente, tramite i canali standard stabiliti (ticket, e-mail) e gli interventi potranno essere sia in loco (on-site) che da remoto e saranno effettuati dal personale tecnico qualificato e specializzato, incaricato dalla PALITALSOFT.

Il servizio comprende in sintesi le seguenti tipologie di intervento:

- Servizio di teleassistenza straordinaria del software
- Assistenza straordinaria “on-site”
- Supporto sistemistico in teleassistenza
- Supporto sistemistico “on-site”
- Consulenza Specialistica e/o Sviluppo
- Consulenza Normativa
- Formazione
- Affiancamento del personale, nello svolgimento delle attività quotidiane e degli eventuali adempimenti normativi, attraverso l'utilizzo di software
- Servizi a valore (servizi annuali specifici)

Il servizio di manutenzione Straordinaria viene erogato salvo diversi accordi nei soli giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00 (dalle ore 9.00 alle 13.00 nel mese di agosto). Previo accordi, in occasione di particolari eventi è possibile estendere il servizio ad altri periodi (nei weekend in occasione delle elezioni).

Alla scadenza del contratto il residuo potrà essere utilizzato nell'anno solare successivo.

N. ore ____ x tariffa oraria ____ = ____ + IVA

Per le attività on-site e per ciascuna figura professionale coinvolta è previsto un numero minimo di ore pari a 4 (quattro) incrementate delle ore di viaggio XX

AMMONTARE DELLA MANUTENZIONE STRAORDINARIA € 0,00+ IVA VALIDO DA 01.2024 A 12.2024

Mod.	8.2.01	Rev.	0
------	--------	------	---

 2024/cont/24-001044

Palitalsoft S.r.l.
Via Brodolini, 12
60035, Jesi – AN

T. +39 0731 22911
palitalsoft@pecraccomandata.it
info@palitalsoft.it

P.I./C.F. 00994810430
Cap. Soc. euro 135.000,00 i.v.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Apra S.p.a.

altre sedi:

Via Paganini, 57
62018, Potenza Picena – MC
T. +39 0731 22911

Viale Virgilio, 58/C
41123, Modena – MO
T. +39 0731 22911

Via Porzio, 4 – Centro Direzionale – Isola G/1
80143, Napoli – NA
T. +39 081 5625276



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**(I) DISPOSIZIONI COMUNI A TUTTE LE FORNITURE****(1) PREMESSA E DEFINIZIONI**

Le presenti Condizioni Generali di Vendita ("Condizioni Generali") disciplinano tutti i rapporti contrattuali in essere e quelli che saranno negoziati tra PALITALSOFT srl, con sede legale in Jesi (AN), Via Brodolini,12, C.F. e P.IVA. 00994810430 ed il Cliente, salvo eventuali deroghe che dovranno comunque risultare da atto scritto. Le presenti Condizioni Generali costituiscono un contratto fra PALITALSOFT e il Cliente, che annulla e sostituisce ogni precedente accordo, intesa o impegno fra le parti. Le presenti Condizioni Generali si intendono accettate dal Cliente anche se difformi da eventuali condizioni generali o particolari di acquisto del Cliente, che dunque devono intendersi derogate. Eventuali prassi contrarie anche reiterate e tollerate che dovessero essere seguite per determinati affari o clienti, non potranno comunque derogare, limitare o escludere l'applicazione delle Condizioni Generali e non comporteranno alcuna rinuncia di PALITALSOFT a far valere i diritti in esse sanciti a suo favore. Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i futuri contratti e/o ordini di acquisto conclusi fra le parti, anche ove non espressamente richiamate.

Agli effetti delle presente Condizioni Generali e delle obbligazioni che ne discendono, i seguenti termini hanno il significato di seguito specificato per ciascuno di essi:

- i. **"Beni"**: l'Hardware e/o il Software comprensivi, ove previsto, della Estensione di Garanzia.
- ii. **"Macchine"**: macchine, dispositivi ed elementi macchina.
- iii. **"Ordine"**: il modulo Ordine PALITALSOFT o qualunque altro documento a ciò predisposto dalla PALITALSOFT ed accettato dal Cliente o da quest'ultimo direttamente formulato, che faccia riferimento alle presenti Condizioni e che sia debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente ed accettato dalla PALITALSOFT.
- iv. **"Condizioni"**: le presenti Condizioni Generali.
- v. **"Contratto"**: contratto specifico od offerta commerciale di fornitura a cui si applicano le presenti "Condizioni".
- vi. **"Documentazione Tecnica"**: si intende ogni specifica tecnica a cui i Beni e/o Servizi devono attenersi.
- vii. **"Estensione di Garanzia"**: l'estensione di garanzia rilasciata direttamente dal Produttore del Bene in cui vengono rese prestazioni strettamente funzionali all'utilizzazione del Bene;
- viii. **"Gruppo PALITALSOFT"** si intendono la Capogruppo PALITALSOFT srl. e tutte le società direttamente o indirettamente controllate e/o collegate a quest'ultima, ai sensi dell'art. 2359 c.c., al momento della conclusione dell'Ordine e/o Contratto, oltre che quelle che risulteranno in futuro controllate e collegate.
- ix. **"Licenza"**: il diritto d'uso del Software attribuito dal titolare del programma di base e/o dal Produttore e/o, se autonomamente configurabile, attribuito da terzi e/o da PALITALSOFT sul Software di base rielaborato.
- x. **"Hardware"**: gli elaboratori e le apparecchiature elettroniche meglio descritti nell'Ordine e/o nel Contratto.
- xi. **"Parte venditrice"**: PALITALSOFT Srl
- xii. **"Parte acquirente"** o **"Cliente"**: il soggetto giuridico che acquista Beni o Servizi presso PALITALSOFT.
- xiii. **"Produttore"**: il soggetto giuridico che fabbrica l'hardware ed il software ed eroga direttamente servizi di manutenzione ed assistenza, anche in garanzia, ove previsto nell'Ordine e/o Contratto.
- xiv. **"Fornitura"** indica indistintamente la vendita di Beni o la fornitura di Servizi svolta da PALITALSOFT.

- xv. **"Servizio"**: si intendono uno dei servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali, indicati nell'Ordine e/o nel Contratto e nella Documentazione Tecnica ove disponibile;
- xvi. **"Software"**: Il programma (nel seguito "Programma") per elaboratore base ovvero la sua rielaborazione in forma personalizzata per il Cliente entrambi meglio descritti nell'Ordine e/o nel Contratto.
- xvii. **"Tariffa base"**: è la tariffa giornaliera od oraria applicata all'erogazione del Servizio in orario ordinario (08 – 20).
- xviii. **"Spese"**: s'intendono quelle legate al viaggio (rimborso chilometrico) e quelle legate ai costi di permanenza, esposte a piè di lista.
- xix. **"Imposta"**: IVA o altri tributi dovuti per la normativa vigente all'atto della sottoscrizione del Contratto e/o emissione/accettazione dell'Ordine.
- xx. **"Diritto di chiamata"**: è la tariffa forfettaria applicata per ogni intervento eseguito dal personale fuori dalla sede della PALITALSOFT.
- xxi. **"Corrispettivi"**: i corrispettivi possono avere le seguenti modalità di fatturazione dettagliati nell'Ordine e/o Contratto, anche in combinazione:
- xxii. **Soluzione unica** (in caso di progetto a corpo con pagamento anticipato).
- xxiii. **Time & Material Periodicamente**, a misura di tempo (in caso di Servizi prestati su base giornaliera od oraria).
- xxiv. **A corpo** (in caso di prezzo convenuto per progetto con Servizi di tipo personalizzato).
- xxv. **"Servizi Data Center e Cloud"**: insieme di tecnologie hardware, software e servizi gestiti che permettono all'utilizzatore di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati (tramite CPU o software) grazie all'utilizzo di risorse hardware/software distribuite e virtualizzate in Rete.
- xxvi. **"Housing/Colocation"**: locazione ad un cliente di uno spazio fisico, generalmente all'interno di appositi armadi detti rack, dove inserire l'infrastruttura di sua proprietà. Nel caso di PALITALSOFT, tale infrastruttura viene ospitata nel Data Center di società terze che garantiscono un'attenta gestione degli aspetti hardware, software ed infrastrutturali.
- xxvii. **"Trasporto Dati"**: per trasporto dati si intende tutta quella parte di servizio inerente le linee di comunicazione da e verso il Data Center del Provider, le sedi del Cliente e da o verso la rete internet anche in mobilità.
- xxviii. **"Servizi Gestiti"**: si intende servizi ICT erogati in rete dal Data Center (proprietario, di terzi o del cliente).
- xxix. **"Servizi ISP"**: i servizi di registrazione domini, posta elettronica e altri servizi tipici degli Internet Service Provider.
- xxx. **"Connettività"**: servizio inerente le linee di comunicazione da e verso il Data Center del Provider o anche da/e verso le Sedi del Cliente.

(2) Rapporto contrattuale tra le parti

Le seguenti "Condizioni del Servizio di Assistenza e Aggiornamento Software" (di seguito CSAAS) disciplinano il contratto per la fornitura di SOFTWARE e SERVIZI, dell'assistenza tecnica e l'AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE commercializzato da PALITALSOFT ed acquisito in LICENZA D'USO dal CLIENTE. Le SEZ. 1, SEZ. 2, SEZ. 3 e SEZ. 4 dell'offerta fanno parte integrante del presente contratto.

(3) - Servizi garantiti

I servizi che PALITALSOFT si obbliga a prestare ai CLIENTI che sottoscrivono il contratto, comprende:

SERVIZIO MANUTENZIONE (PALMAN)

1. Assistenza tecnica tramite sistema di ticketing o posta elettronica, negli orari previsti al precedente punto 1;

- Assistenza tecnica tramite controllo remoto (aggiornamenti, verifiche problemi, controllo archivi, abilitazioni), negli orari previsti al precedente punto 1;
- Scarico AGGIORNAMENTI SOFTWARE (VERSIONI DI MANUTENZIONE e/o VERSIONI DI UPGRADE) tramite apposito servizio web o ftp;
- Accesso alla zona riservata ai CLIENTI nel sito internet di PALITALSOFT;
- Invio delle Newsletter periodiche con informazioni sulle funzionalità implementate nei SOFTWARE, disponibilità di nuove versioni, presentazioni di nuovi prodotti, eventi e aggiornamenti normativi.

Sono quindi da considerarsi escluse le VERSIONI DI UPGRADE (**manutenzione adeguativa**) che dovessero rendersi necessarie a seguito del rilascio di nuove versioni dovute al cambio degli strumenti di SVILUPPO.

SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA (PALASS)

- Assistenza tecnica telefonica negli orari riportati in SEZ. 2 della presente offerta;
- Assistenza tecnica tramite sistema di ticketing o posta elettronica, negli orari previsti nella SEZ. 2 della presente offerta;
- Assistenza tecnica tramite controllo remoto (aggiornamenti, verifiche problemi, controllo archivi, abilitazioni), negli orari previsti al precedente punto 1;

SERVIZIO HOTLINE (PALHOTLINE)

- Assistenza tecnica telefonica negli orari riportati in SEZ. 3 della presente offerta;
- Assistenza tecnica tramite sistema di ticketing o posta elettronica, negli orari previsti nella SEZ. 3 della presente offerta;
- Assistenza tecnica tramite controllo remoto (aggiornamenti, verifiche problemi, controllo archivi, abilitazioni), negli orari previsti al precedente punto 1;

SERVIZIO SAAS (PALSAAS)

- Licenza d'uso, nell'ambito del servizio, delle procedure software indicate nell'ALLEGATO A;
- Hosting ed erogazione delle procedure indicate nell'ALLEGATO A su piattaforma indicata e dimensionata come indicato in ALLEGATO B;
- Backup dei dati e garanzia dell'integrità dei dati;
- Disaster recovery con le modalità previste nell'ALLEGATO B.

(4) - Ambito di applicazione

Il servizio di assistenza e AGGIORNAMENTO sul SOFTWARE può essere fornito solo da PALITALSOFT, in quanto soggetto titolare dei diritti d'autore, o da altri da questa espressamente autorizzati.

Le seguenti CSAAS si applicano unicamente a:

SOFTWARE o PLUGIN acquisito in LICENZA D'USO dal CLIENTE;

SOFTWARE già coperto in modo continuativo da un precedente contratto di manutenzione e assistenza tecnica o di AGGIORNAMENTO.

Eventuale nuovo SOFTWARE concesso in uso al CLIENTE nel corso di validità del presente contratto, diverrà oggetto di integrazione del presente contratto o di invio di un contratto sostitutivo a partire dalla data di consegna e a fronte del pagamento del canone concordato contestualmente all'acquisizione in uso.

(5) - Contenuti

Le VERSIONI DI MANUTENZIONE e/o VERSIONI DI UPGRADE del SOFTWARE previste nel contratto PALMAN, comprendono anche:

Manutenzione correttiva

Consiste nel rimuovere e correggere errori a fronte di anomalie che compromettono le funzionalità del SOFTWARE.

Manutenzione evolutiva

Ha lo scopo di modificare funzionalità esistenti a seguito di variazioni normative. Le nuove NORME, in alcuni casi (a discrezione della PALITALSOFT) potranno far nascere nuovi moduli che la PALITALSOFT offrirà al CLIENTE con appositi preventivi.

Manutenzione migliorativa

Consiste nelle implementazioni e nei perfezionamenti funzionali del software applicativo di interesse generale, che PALITALSOFT deciderà di apportare alla versione corrente del SOFTWARE, al fine di migliorare la competitività qualitativa dei prodotti standard.

Manutenzione preventiva

La prevenzione consiste nei cambiamenti al SOFTWARE rivolti ad anticipare eventuali problemi futuri, necessari affinché gli interventi di manutenzione successivi risultino facilitati.

Tali manutenzioni sono operate per iniziativa di PALITALSOFT, che ne determina unilateralmente i tempi e i criteri di svolgimento. PALITALSOFT resta sollevata dall'obbligo di eseguire quelle modifiche la cui consistenza non sia giustificata dal risultato pratico e dall'utilità che il CLIENTE medio si può ragionevolmente aspettare dall'utilizzazione ordinaria prevista nella DOCUMENTAZIONE.

(6) - Prerequisiti tecnici (solo per Clienti che utilizzano il SOFTWARE su SERVER di proprietà)

Il rispetto da parte del CLIENTE dei prerequisiti tecnici - riferiti all'hardware e all'ambiente operativo - è condizione necessaria per l'installazione e il regolare funzionamento del SOFTWARE. E' responsabilità del CLIENTE mantenere l'allineamento del proprio ambiente operativo ai prerequisiti, costantemente aggiornati e pubblicati nel sito internet di PALITALSOFT. In conseguenza dell'evoluzione tecnologica dei sistemi operativi, dei software di rete, dei database e dei software di office automation, PALITALSOFT si riserva di modificare i prerequisiti tecnici riferiti all'hardware e all'ambiente operativo per l'utilizzo del SOFTWARE. In tal caso PALITALSOFT comunicherà al CLIENTE, tramite posta elettronica, l'avvenuta pubblicazione nel sito dei nuovi prerequisiti affinché questi possa provvedere all'adeguamento dell'ambiente operativo.

PALITALSOFT non si assume altresì nessuna responsabilità, in fase di installazione e/o aggiornamento dei SOFTWARE, inerente ad interferenze con altri applicativi e/o componenti del Sistema Operativo preesistenti

(7) - Installazione degli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE (solo per Clienti che utilizzano il SOFTWARE su SERVER di proprietà)

L'installazione tempestiva di tutti gli AGGIORNAMENTI resi disponibili da PALITALSOFT è condizione necessaria per l'efficacia del servizio di assistenza tecnica e AGGIORNAMENTO del SOFTWARE. Ogni nuovo AGGIORNAMENTO del SOFTWARE può richiedere, per la propria installazione, che sia già stato installato l'AGGIORNAMENTO precedente. Il CLIENTE è tenuto ad installare tempestivamente tutti gli AGGIORNAMENTI resi disponibili da PALITALSOFT. In difetto, ferma restando la misura dei corrispettivi convenuti, PALITALSOFT sarà sollevata dalla responsabilità dell'efficacia del servizio di assistenza tecnica ed aggiornamento del SOFTWARE.

(8) - Modelli standard e personalizzati

Premesso che alcuni SOFTWARE sono corredati di modelli standard necessari per la produzione di documenti di output e che i SOFTWARE stessi richiedono che il CLIENTE personalizzi tali modelli standard, caricando gli elementi che li contraddistinguono (immagini, intestazioni, formattazioni, ecc.), sarà cura del CLIENTE mantenere aggiornate le personalizzazioni ai modelli standard.

Premesso inoltre che, in alternativa all'uso dei modelli documentali standard, il SOFTWARE consente al CLIENTE di realizzare modelli "su misura", nell'ambito di quanto previsto dalle funzioni disponibili e dalla disponibilità delle variabili dati standard:

- PALITALSOFT dovrà rendere disponibili gli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE e delle variabili dati standard che consentono la produzione di modelli "su misura";
- sarà cura del CLIENTE aggiornare i modelli "su misura", che ha realizzato o fatto realizzare, ogni qualvolta necessario. La necessità di aggiornare modelli "su misura" potrà verificarsi anche in conseguenza dell'installazione di AGGIORNAMENTI del SOFTWARE.

(9) - Modalità di erogazione

Gli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE saranno resi disponibili al CLIENTE compatibilmente con i tempi tecnici di realizzazione ed accompagnati, se necessario, da appropriata DOCUMENTAZIONE. In base alle diverse situazioni tecniche e all'urgenza potranno essere impiegate, a discrezione di PALITALSOFT, le seguenti modalità di consegna:

- spedizione telematica direttamente sul sistema di elaborazione del CLIENTE;
- pubblicazione degli AGGIORNAMENTI nel SITO internet;
- installazione su un sistema hardware e software gestito da PALITALSOFT nel cloud;
- invio, tramite posta o corriere espresso, di apposito supporto.

Ad esclusione delle spese di spedizione tramite posta o corriere espresso, che saranno di volta in volta definite e comunicate al CLIENTE, gli altri costi accessori per la distribuzione del SOFTWARE (spedizione telematica, installazione nel cloud, pubblicazione sul SITO, spese produzione supporti ottici o magnetici, ecc.) sono forfettizzati indipendentemente dalla modalità di consegna e compresi nel canone annuo del contratto.

(10) - Servizi di assistenza tecnica sul SOFTWARE

Lo scopo dei servizi di assistenza tecnica sul SOFTWARE è di mantenere e migliorare nel tempo, dopo la fase di fornitura e di avviamento iniziale, la condizione di efficienza del SOFTWARE stesso e del suo uso da parte del CLIENTE. Il servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE si articola in:

- Assistenza telefonica e/o online
- Assistenza operativa
- Formazione e consulenza.

Qualora venissero riscontrate anomalie e/o problemi non collegabili e non dipendenti dal SOFTWARE fornito, PALITALSOFT, su richiesta e con il consenso del CLIENTE, si riserva di intervenire per il ripristino delle normali condizioni. Detto intervento esula da quelli previsti dai contratti PALMAN, PALASS, PALHOT e PALSAAAS e sarà pertanto addebitato al CLIENTE secondo la tariffa in vigore nei listini ufficiali PALITALSOFT al momento della richiesta.

Al fine di garantire un servizio professionale al CLIENTE questi deve essere in possesso di adeguate conoscenze informatiche, tecniche, normative e metodologiche inerenti la disciplina oggetto dell'assistenza. In caso di segnalazione di malfunzionamenti e/o errori, il CLIENTE è tenuto a comunicare all'assistenza l'esatta sequenza delle operazioni che generano il problema. I tecnici di PALITALSOFT, in caso di necessità, possono richiedere al CLIENTE l'invio dell'archivio dati, al solo scopo di capire la causa del problema. Gli archivi inviati dal CLIENTE a PALITALSOFT, anche

per verifiche approfondite o per conversioni di dati, saranno utilizzati nel rispetto del disciplinare interno sulla privacy e la sicurezza delle informazioni. In ogni caso il CLIENTE si assume tutte le responsabilità inerenti la spedizione degli archivi e sul contenuto degli stessi. L'invio degli archivi non garantisce l'esito positivo dell'intervento ed esonera PALITALSOFT da qualsiasi responsabilità, anche in caso di danneggiamento e/o perdite di dati.

Per quanto non espressamente indicato in questo contratto si rimanda alle condizioni di utilizzo riportate nella LICENZA D'USO SPECIFICA che accompagna ogni SOFTWARE.

L'eventuale spedizione di materiale a PALITALSOFT (chiavi di attivazione hardware, CD/DVD, documenti, ecc.) deve essere preventivamente concordata con i tecnici o i commerciali di PALITALSOFT, deve sempre essere con spese a carico del CLIENTE ed inoltrata all'indirizzo concordato.

(11) - Assistenza tecnica telefonica e/o online

L'assistenza tecnica telefonica e/o online, disponibile durante l'orario riportato al punto 1 dei "Servizi garantiti" (Art. 3) del contratto SERVIZIO BASE, consiste nel mettere a disposizione del CLIENTE o dell'operatore che inoltra la richiesta per conto del CLIENTE, personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento del SOFTWARE e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del SOFTWARE;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sul corretto uso del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sulla corretta installazione degli aggiornamenti del SOFTWARE.

Sono esclusi dal servizio di assistenza tecnica telefonica: l'hardware, il sistema operativo, il database server (nel caso in cui la licenza non sia stata fornita da PALITALSOFT), gli impianti elettrici e telematici.

Il servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE è fornito senza alcuna limitazione nel numero di richieste che il CLIENTE può inoltrare, purché siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- il rispetto da parte del CLIENTE dei requisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo impiegato;
- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del CLIENTE delle problematiche trattate dal SOFTWARE;
- l'operatore del CLIENTE abbia eseguito la formazione all'uso del SOFTWARE.

PALITALSOFT risponderà alle richieste di assistenza tecnica sul SOFTWARE secondo l'ordine cronologico di arrivo, in base all'urgenza ed alla gravità del problema descritto dal CLIENTE e indicativamente entro la giornata lavorativa successiva a quella della richiesta, secondo la procedura interna che regola tale servizio.

(12) - Assistenza operativa

Il servizio di assistenza operativa consiste in attività di affiancamento e supporto del CLIENTE per:

- ripristinare le funzionalità del SOFTWARE a causa di problemi dovuti a guasti hardware o gravi errori operativi;
- installare nuove versioni del SOFTWARE.

(13) - Formazione e consulenza

Il servizio di formazione e consulenza sul SOFTWARE, nella fase a regime, è un servizio finalizzato a:

- formare nuovo personale, eventualmente sopraggiunto in seguito ad avvicendamenti all'interno della struttura del CLIENTE;
- istruire gli operatori sugli aggiornamenti del SOFTWARE, quando lo scopo non può essere raggiunto con la sola documentazione;
- migliorare la conoscenza degli operatori del CLIENTE sulle funzioni del SOFTWARE a fronte di carenze riscontrate durante l'uso;
- migliorare o completare la conoscenza delle discipline trattate dal CLIENTE, anche in abbinamento all'uso di SOFTWARE e tecnologie informatiche.

Il servizio di formazione e consulenza sul SOFTWARE si rivolge efficacemente agli operatori del CLIENTE che abbiano un'adeguata conoscenza delle problematiche trattate nel loro ufficio ed oggetto del SOFTWARE.

Affinché il servizio di formazione possa essere svolto con efficienza è necessario che l'operatore del CLIENTE abbia ricevuto una sufficiente formazione iniziale e sia stato completato l'avviamento all'uso del SOFTWARE.

Data la natura del servizio tali interventi saranno di norma effettuati con una durata di almeno mezza giornata.

Al fine di soddisfare le esigenze di formazione del CLIENTE anche in situazioni di carenza di tempo (ad esempio in occasione di modifiche legislative), oppure al fine di dare l'opportunità al CLIENTE di ottenere la formazione necessaria a minor costo, PALITALSOFT potrà organizzare corsi in aula o tramite trasmissioni di audio e video mediante tecnologie web (webcast/webinar). Tale opportunità potrà essere fornita solo nei casi in cui è previsto un adeguato numero di partecipanti anche di diversi CLIENTI. PALITALSOFT provvederà di volta in volta a comunicare al CLIENTE i contenuti, le modalità e le condizioni di fornitura del corso ed a raccogliere le adesioni.

(14) - Modalità di erogazione del servizio di assistenza operativa, formazione e consulenza

L'erogazione dell'assistenza operativa, della formazione e della consulenza può avvenire tramite:

- Teleassistenza - tramite un accesso internet l'elaboratore del CLIENTE viene connesso a quello del tecnico di PALITALSOFT, che in questo modo può intervenire direttamente sul SOFTWARE installato presso il CLIENTE, fornendo tempestivamente il servizio concordato, eventualmente anche con affiancamento telefonico.
- Intervento di personale PALITALSOFT presso la sede del CLIENTE - Il servizio è effettuato mediante l'intervento di personale qualificato di PALITALSOFT presso la sede del CLIENTE. Il CLIENTE metterà a disposizione del personale di PALITALSOFT locali, impianti ed apparecchiature idonei e sicuri, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- Invito del CLIENTE presso la sede di PALITALSOFT o del RIVENDITORE.

(15) - Tariffe assistenza operativa, formazione e consulenza

Gli interventi di assistenza operativa, formazione e consulenza, sia nelle modalità di teleassistenza, sia nelle modalità di intervento presso la sede del CLIENTE o presso la sede di PALITALSOFT, **sono a pagamento** ed hanno un costo non incluso nel canone previsto dal presente PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS.

Tali interventi sono conteggiati in ore-uomo, con arrotondamento per eccesso o per difetto alla ½ ora più prossima. Qualora il servizio venga erogato tramite teleassistenza, al CLIENTE sarà fatturato il numero di ore necessarie per l'intervento alla medesima tariffa dell'assistenza operativa. Le tariffe orarie in vigore e le spese di trasferta sostenute dal tecnico, se

conteggiate forfettariamente, sono comunicate da PALITALSOFT al CLIENTE con apposita proposta d'ordine.

Nel caso di spese di trasferta non conteggiate forfettariamente, sarà addebitato al CLIENTE il costo effettivamente sostenuto da PALITALSOFT (costo chilometrico auto secondo tariffa ACI, pedaggio, taxi, biglietto, altri mezzi di trasporto, vitto, pernottamento, ...).

PALITALSOFT si impegna ad erogare, attraverso la propria organizzazione, le attività di assistenza operativa, formazione e consulenza solo se formalmente richieste dal CLIENTE tramite accettazione della relativa proposta d'ordine. Al termine delle attività di assistenza operativa, formazione e consulenza, il tecnico di PALITALSOFT che ha erogato il servizio redige e firma apposito verbale che il CLIENTE è tenuto a sottoscrivere e a restituire a PALITALSOFT.

Le giornate di formazione oggetto della proposta d'ordine si svolgeranno nelle date concordate con il CLIENTE e, comunque, entro e non oltre il termine indicato nella suddetta proposta d'ordine. Nel caso in cui, per causa imputabile al CLIENTE, le predette giornate di formazione non dovessero svolgersi entro il predetto termine, il CLIENTE medesimo sarà comunque tenuto a corrispondere a PALITALSOFT una penale il cui importo è pari al corrispettivo preventivato nella suddetta proposta d'ordine per le giornate di formazione.

(16) - Validità, efficacia, durata, rinnovo e disdetta

Il contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS sarà considerato accettato nel momento stesso in cui il CLIENTE conferma la proposta d'ordine, tramite la sottoscrizione del presente o tramite l'acquisto dell'apposito articolo MEPA o tramite l'ordine a RIVENDITORE. Il contratto rimane in vigore fino alla data di scadenza e per la durata in mesi riportati nella presente offerta Sez.1 e Sez. 2 e identificati con i nomi 'Periodo da MM.AAAA a MM.AAAA'.

Al termine del periodo di validità, qualora sia mancata la disdetta di una delle parti da notificare all'altra a mezzo lettera raccomandata A.R. o tramite PEC (palitalsoft@pecraccomandata.it) almeno 30 (trenta) giorni prima della data della scadenza, il contratto scadrà automaticamente.

La risoluzione anticipata del contratto di LICENZA D'USO del SOFTWARE, per qualsiasi motivo, comporterà automaticamente anche la risoluzione del contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS.

Nel caso in cui le parti abbiano pattuito una durata pluriennale del contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE o PALSAAAS, è concessa la facoltà al CLIENTE di recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale anche nel caso non sia ancora sopravvenuta la naturale scadenza. In tale ipotesi il CLIENTE dovrà comunque corrispondere ad PALITALSOFT una somma di denaro pari alla differenza tra l'intero importo di listino e l'importo scontato originariamente accordato, e ciò per ciascun anno in cui il CLIENTE ha usufruito del contratto. La somma in tal modo calcolata sarà maggiorata del 10% (dieci per cento) del canone annuo non scontato.

(17) - Canone e condizioni di pagamento

Il canone per i servizi garantiti dal contratto, elencati all'Art. 3, è specificato nella "SEZ.1 Canoni di manutenzione software" e "SEZ. 2 - Canone servizi di assistenza telefonica e/o online", nell'apposito spazio intitolato 'AMMONTARE DEL CANONE'. Il canone per l'eventuale rinnovo sarà automaticamente aumentato in misura pari alla variazione accertata dall'ISTAT per i prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (indice FOI senza tabacchi) nei 12 mesi precedenti la scadenza. Con almeno 60 (sessanta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto, PALITALSOFT comunicherà al CLIENTE, a mezzo posta elettronica o PEC, eventuali variazioni alle condizioni economiche e di altra natura da applicare al periodo di rinnovo, fermo restando che, in caso di mancata comunicazione, il contratto si intenderà rinnovato alle precedenti condizioni.

Le fatture dei canoni saranno emesse in via anticipata e pagate dal CLIENTE secondo le condizioni concordate. Per quello che concerne la modifica del

canone da corrispondere in caso di recesso anticipato si rimanda a quanto specificato all'art. 16.

(18) - Limitazioni del servizio

PALITALSOFT si riserva di prestare assistenza tecnica quando venga accertato che l'errore di funzionamento, il difetto o l'eventuale danno sia stato provocato da:

- uso improprio del SOFTWARE;
- uso improprio o danneggiamento del DISPOSITIVO su cui il SOFTWARE è stato installato;
- incuria, errori, negligenza degli utilizzatori del SOFTWARE;
- inosservanza delle disposizioni tecniche raccomandate dai tecnici di PALITALSOFT o riportate nella DOCUMENTAZIONE;
- problemi causati dalla presenza di virus;
- cause di forza maggiore o altre cause non imputabili a PALITALSOFT, come per esempio: scioperi, agitazioni sindacali, ritardi causati da fornitori, alluvioni, incendi, infortuni, malattie, ecc.
- utilizzo errato dei webservice;
- manomissione archivi;

Salvo diversi accordi il servizio di assistenza tecnica non viene garantito nei giorni festivi e nei periodi di chiusura per ferie di PALITALSOFT. Durante questi periodi saranno comunque attivi il servizio di apertura dei ticket, la posta elettronica o PEC che il CLIENTE potrà utilizzare per inoltrare eventuali richieste di assistenza, che saranno gestite nel primo GIORNO LAVORATIVO utile successivo a quello della richiesta.

(19) - Sospensione e risoluzione anticipata del contratto

PALITALSOFT potrà unilateralmente sospendere l'esecuzione del contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS, e quindi dei SERVIZI da esso garantiti, del tutto o in parte, mediante dichiarazione a norma dell'art. 1456 Cod. Civ., in caso di apertura di procedura concorsuale nei confronti del CLIENTE e/o quando si verifichi uno dei seguenti inadempimenti:

- utilizzo non autorizzato dei SERVIZI o violazione dei diritti patrimoniali della società PALITALSOFT e/o dei FORNITORI;
- trasferimento a terzi, non autorizzato, dei SERVIZI;
- ritardo nel pagamento;
- mancato pagamento dei canoni o del prezzo di qualunque prestazione, fornitura e vendita effettuata al CLIENTE medesimo;
- richiesta da parte di un'autorità governativa o di controllo o per conformarsi ad una modifica dei requisiti di legge o per adempiere ad un ordine dell'autorità giudiziaria;
- la condotta del CLIENTE esponga o, secondo la ragionevole opinione di PALITALSOFT e dei FORNITORI, possa esporre PALITALSOFT e/o i FORNITORI a cause civili o penali, richieste d'indennizzo e/o risarcimento di danni.

I SERVIZI potranno essere ripristinati solo successivamente alla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione. La sospensione o risoluzione non comporterà per il CLIENTE il venir meno dell'obbligo di pagamento del canone. PALITALSOFT, nelle medesime ipotesi, potrà unilateralmente risolvere il contratto con effetto immediato, con suo diritto a trattenere i canoni percepiti a titolo di penale.

(20) - Responsabilità

L'accertata responsabilità di PALITALSOFT per qualsiasi danno derivato direttamente ed indirettamente dall'esecuzione o mancata esecuzione del contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE o PALSAAAS sarà sempre limitata ad un importo non superiore all'ultimo canone annuale già pagato

dal CLIENTE stesso, fatta eccezione per gli inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave, secondo quanto stabilito dall'art. 1229 del Codice Civile.

(21) - Trasferimento di diritti ed obblighi

Salvo diversi accordi sottoscritti dalle parti, PALITALSOFT ha la facoltà di trasferire a terzi, in tutto o in parte, i diritti e gli obblighi nascenti dal contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE o PALSAAAS.

(22) - Copie di sicurezza (solo per Clienti che utilizzano il SOFTWARE su DISPOSITIVO di proprietà)

Considerato che, in conseguenza a malfunzionamenti dell'hardware, del software di base, del SOFTWARE o di una errata operazione eseguita dall'operatore, può verificarsi il danneggiamento degli archivi, il CLIENTE è tenuto ad effettuare, con periodicità giornaliera, il ricovero degli archivi stessi su supporto magnetico esterno e a custodirli in luogo protetto (backup). Il CLIENTE è tenuto altresì a verificare il corretto funzionamento delle copie di Backup tramite procedure di ripristino delle stesse.

(23) - Personalizzazioni del SOFTWARE

Per personalizzazioni s'intendono le modifiche e/o le implementazioni dei SOFTWARE standard eseguite da PALITALSOFT SRL sulla base di specifiche tecnico/funzionali e di un corrispettivo preventivamente concordati con il CLIENTE. In caso di richiesta di personalizzazione di un SOFTWARE, PALITALSOFT eseguirà le attività necessarie in base a un documento accettato dalle parti, denominato "Documento di Analisi", in cui saranno indicate le specifiche tecnico/funzionali, i tempi di consegna, le modalità di verifica e collaudo, i nomi dei responsabili di PALITALSOFT e del CLIENTE incaricati di redigere e firmare gli eventuali stati di avanzamento e i verbali di collaudo. Salvo diverso accordo scritto, le personalizzazioni e la relativa documentazione rimarranno di esclusiva proprietà di PALITALSOFT, che potrà quindi disporne liberamente inserendole successivamente nelle VERSIONI DI UPGRADE.

A PALITALSOFT spetterà il corrispettivo indicato nella Proposta d'ordine o nell'ORDINE MEPA, che sarà pagato dal CLIENTE anche in caso di suo recesso unilaterale. Eventuali variazioni delle specifiche tecniche che si rendessero necessarie a causa di errori di formulazione, di diverse esigenze da parte del CLIENTE o di difficoltà imprevedute dovute alla configurazione hardware e software dei DISPOSITIVI, comporteranno la revisione del documento di analisi e quindi dell'importo concordato. In questo caso il CLIENTE potrà recedere dal contratto fermo restando l'obbligo di cui sopra.

(24) - Tracciabilità pagamenti

La PALITALSOFT assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari derivanti da questo contratto, come disciplinati dalla Legge 13/08/2010 N° 136. Altresì assume l'obbligo di inserire analoga clausola nei contratti da sottoscrivere con i subappaltatori e i subcontraenti a qualsiasi titolo interessati al presente contratto, a pena di nullità assoluta degli stessi

(25) - Patti precedenti, modifiche e aggiunte

Il presente contratto annulla ogni eventuale precedente accordo scritto o verbale intervenuto tra le parti. Nessuna modifica, aggiunta o deroga al presente contratto è da ritenersi valida ed efficace se non è stata scritta, accettata e firmata da entrambe le parti.

(26) - Protezione dei dati personali

PALITALSOFT, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR - General Data Protection Regulation), in qualità di Titolare del trattamento informa l'UTENTE o CLIENTE che tutti i dati trasmessi sono trattati in conformità alla "Politica di tutela della privacy", che qui viene espressamente richiamata ed accettata dall'UTENTE o CLIENTE.

(27) – Diritto applicabile e foro competente

Le controversie nascenti dall'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia dei contratti PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS conclusi in applicazione delle presente contratto sono regolati dal diritto italiano. Per le controversie sarà competente, in via esclusiva, l'Autorità giudiziaria del Foro di Ancona, con espressa esclusione di qualsiasi altro foro eventualmente alternativo o concorrente.

Per integrale ed in condizionata accettazione delle presenti Condizioni Generali Sez.I

Il Cliente

Sig./Sig.ra _____
(Nome e cognome in stampatello)

Ruolo _____
(Legale rappresentante, procuratore, institore)

Firma

Timbro

Data

(II) DISPOSIZIONI RELATIVE AI SERVIZI SAAS

(1) OGGETTO

PALITALSOFT srl, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, le procedure dell'applicazione CWOL elencati nell'ALLEGATO A, in modalità "Software as a Service" da piattaforma cloud (in seguito denominato "PALSAAS") ed i relativi servizi professionali, alle condizioni indicate nei successivi articoli, per tutto il periodo specificato nella Sez. 1.

Le procedure sono ottimizzate per lavorare in modalità Cloud SaaS e il Cliente, a fronte del pagamento di un canone annuale, vedrà ricomprese tutte le spese di gestione e manutenzione delle procedure stesse -

Le prestazioni sono erogate alle condizioni e termini specificati di seguito.

(2) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio PALSAAS consente al Cliente di utilizzare le procedure dell'applicazione CWOL attraverso un WEB Browser, per mezzo dei servizi di connettività ad Internet sottoscritti dal Cliente con un Service Provider. Per l'erogazione del servizio PALSAAS, e fino alla scadenza contrattuale, PALITALSOFT utilizzerà la piattaforma indicata nell'ALLEGATO B.

I dati del cliente sono localizzati all'interno del territorio italiano.

Il servizio SaaS è qualificato nel Marketplace ACN, è aderente alla normativa GDPR (Regolamento UE/2016/679 del 27 aprile 2016).

La trasmissione delle informazioni tra Datacenter e Cliente attraverso la rete Internet avviene all'interno di una connessione criptata tramite il protocollo crittografico HTTPS (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer). Nell'ambito del servizio SaaS, PALITALSOFT fornisce il Servizio di manutenzione Ordinaria PALMAN comprensivo delle attività di aggiornamento delle procedure attivate, all'ultima versione rilasciata e disponibile.

Il servizio SaaS si compone di:

1. Servizio di manutenzione ordinaria;
2. Servizio di manutenzione sistemistica;
3. Servizio di manutenzione dei database;
4. Aggiornamento del SOFTWARE alle ultime versioni distribuite da PALITALSOFT;
5. Verifica del corretto funzionamento dei backup dei dati.

(3) LIVELLI DI SERVIZIO

Si applicano i seguenti livelli di servizio:

1. Il servizio SaaS è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, salvo finestre di manutenzione, con uptime per il 99,00 % del tempo garantito di cui al punto (2) che segue, su base mensile.
2. Le procedure di backoffice sono garantite tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e i portali dei servizi sono garantiti tutti i giorni dalle ore 6:00 alle ore 22:00, salvo specifici accordi. Al di fuori dell'orario garantito, le applicazioni sono accessibili, salvo interruzioni necessarie per attività di ordinaria manutenzione quali: l'aggiornamento del sistema, l'esecuzione di attività sistemiche, backup, etc.. Eventuali interventi straordinari per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti potranno essere eseguiti in qualsiasi momento. Eventuali attività di manutenzione ordinaria che possano determinare l'indisponibilità anche parziale del servizio saranno comunicate con 3 giorni di anticipo.
3. Il backup dei dati viene eseguito in modo automatico (point-in-time) con una periodicità di 24 ore. È possibile il ripristino su un periodo fino a 30 giorni precedenti dalla data attuale.
4. Il disaster recovery geografico garantisce il ripristino del servizio SaaS alle seguenti condizioni:

- RPO: come indicato nell'ALLEGATO B per tutti i dati. Il RPO (Recovery Point Objective) rappresenta il massimo tempo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso;

- RTO: come indicato nell'ALLEGATO B per tutti i servizi. Il RTO (Recovery Time Objective) rappresenta la durata di tempo e di un livello di Servizio entro il quale un business process (ovvero il Sistema Informativo primario) deve essere ripristinato dopo un disastro o una condizione di emergenza (o interruzione), al fine di evitare conseguenze inaccettabili;

(4) LIMITAZIONI

I Livelli di Servizio di cui al precedente punto 3 non sono applicabili in caso di problemi di erogazione o indisponibilità:

1. derivanti dall'utilizzo di servizi gestiti da altri fornitori, inclusi, a titolo esemplificativo, i problemi causati da larghezza di banda Internet inadeguata o correlati ad Hardware, Software o i servizi di terzi;
2. derivanti dall'utilizzo del servizio SaaS da parte del Cliente in modo non conforme alle caratteristiche e alla funzionalità o a quanto descritto nella documentazione o nelle indicazioni pubblicate da PALITALSOFT (ad esempio, tentativi di eseguire operazioni non supportate);
3. derivanti dall'esecuzione di attività non autorizzate o dalla mancata esecuzione di attività indicate da PALITALSOFT o dal mancato rispetto delle procedure di sicurezza appropriate (es. impostazione password non conforme ai criteri minimi di sicurezza o diffusione delle stesse);
4. derivanti dal mancato rispetto delle configurazioni indicate nel documento "Compatibilità PALSAAS" disponibile al seguente [link](#).
5. derivanti da input, istruzioni o argomenti erronei o da tentativi del Cliente di eseguire operazioni che superino le quote ordinate (es. per risorse disco il ricevimento di PEC anomale) o derivanti dalla limitazione imposta circa i comportamenti offensivi sospetti;
6. derivanti all'utilizzo del servizio SaaS durante il periodo di disponibilità ma al di fuori dell'orario garantito delle applicazioni di cui all'Art.3;
7. dovuti a fattori al di fuori del ragionevole controllo di PALITALSOFT (ad esempio, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte o azioni governative) oppure a problemi di rete o guasti di dispositivi all'esterno dei Datacenter indicato in ALLEGATO B sia sul sito del Cliente, sia tra il sito del Cliente e il Datacenter.

(5) ATTIVITA' DI IT AUDIT

PALITALSOFT riconosce al Cliente la possibilità di effettuare una specifica attività di IT audit finalizzata a verificare il rispetto dei requisiti e degli standard contrattualmente convenuti, nonché la loro puntuale attuazione. Il Cliente si riserva la facoltà di effettuare detta attività utilizzando personale qualificato del Cliente o per il tramite di soggetti terzi scelti dal Cliente medesimo.

Le richieste di accesso devono pervenire per iscritto a PALITALSOFT tramite PEC e dovranno essere corredate dall'indicazione dei soggetti incaricati e dei dati/locali interessati.

Al fine di garantire il mantenimento di un adeguato livello di riservatezza e di sicurezza del patrimonio informatico e delle banche dati, nonché della corretta operatività del servizio SaaS, l'attività di cui al presente articolo deve essere organizzata secondo i piani e le modalità da concordare tra le Parti. Le attività devono essere effettuate adottando rigorosamente modalità tali da:

1. non pregiudicare la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati (e dei relativi trattamenti) dei quali sono "Titolari" altri utenti;
2. non interferire (pregiudicandolo) con il normale e corretto svolgimento delle attività di PALITALSOFT;
3. non pregiudicare la riservatezza dell'organizzazione aziendale, commerciale nonché la segretezza delle informazioni aziendali e delle esperienze tecnico-industriali, comprese quelle commerciali;
4. assicurare che gli eventuali accessi vengano effettuati nel rispetto delle misure di sicurezza adottate da PALITALSOFT.
5. Gli oneri economici connessi agli accessi sono carico del Cliente

(6) PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Il Cliente si obbliga, nel rispetto dei piani di attivazione concordati, ad impiegare risorse idonee ad assicurare:

1. una connettività adeguata, preferibilmente dedicata ai servizi PALSAAS;
2. il supporto del personale dell'Ente necessario a PALITALSOFT per l'attivazione del servizio SaaS;

3. la configurazione dei propri sistemi di sicurezza (firewall, proxy, vpn, ecc.) per la connessione al servizio SaaS;
4. ogni cautela necessaria alla protezione dei dati mediante l'installazione di programmi anti-virus aggiornati;
5. la predisposizione dell'ambiente applicativo sulle postazioni di lavoro utente idoneo al funzionamento del servizio SaaS (Personal Computer, Sistema operativo, Web Browser, ecc.) così come descritto nel documento "Compatibilità PALSAAS";
6. la custodia delle credenziali assegnate per l'utilizzo del servizio SaaS;
7. la garanzia che non consentirà in alcun modo ed in nessuna forma l'utilizzo delle proprie credenziali di autenticazione e accesso a soggetti terzi e/o estranei alla propria organizzazione, salvo specifica e circostanziata autorizzazione espressa e concordata in forma scritta PALITALSOFT.

(7) ESCLUSIONI

Il servizio PALSAAS non include attività di:

1. formazione specifica agli utenti sulle funzionalità applicative;
2. ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche del Cliente;
3. consulenze sistemiche per l'accesso al sistema con strumenti diversi da quanto previsto nel documento "Compatibilità PALSAAS".

(8) CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto a PALITALSOFT a mezzo PEC l'intenzione di cessare di fruire del servizio SaaS per l'annualità successiva almeno 90 giorni prima della scadenza del contratto.

Sino al giorno della scadenza del Contratto, PALITALSOFT continua ad erogare il servizio SaaS senza soluzione di continuità, garantendo gli SLA e mantenendo ferme le condizioni economiche vigenti. Entro 15 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, PALITALSOFT consegna al Cliente il documento che descrive il processo di disattivazione del servizio PALSAAS che esplicita il piano temporale, il formato con cui vengono consegnati i dati. Qualora il Cliente richieda assistenza da parte di specialisti PALITALSOFT finalizzata alla dismissione del servizio SaaS per il passaggio ad altra soluzione, viene predisposto uno specifico ordine per le attività di supporto. In ogni caso, fino alla scadenza del contratto, PALITALSOFT presta l'assistenza necessaria secondo correttezza e buona fede, allo scopo di consentire al Cliente l'ordinato trasferimento dei dati di cui è titolare. I dati correlati e conseguenti all'erogazione del servizio SaaS vengono conservati nei sistemi PALITALSOFT per un periodo di 60 giorni successivi al termine del contratto, salvo differenti accordi o norme inderogabili di legge che dispongono diversamente. Decorso tale periodo vengono distrutti.

Per integrale ed in condizionata accettazione delle presenti Condizioni Generali Sez.II

Il Cliente

Sig./Sig.ra _____
(Nome e cognome in stampatello)

Ruolo _____
(Legale rappresentante, procuratore, instigatore)

Firma

Timbro

Data

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679

PALITALSOFT S.r.l., con questa informativa riguardante il trattamento dei dati personali delle persone fisiche nel rispetto del Codice Privacy, come modificato dal D.Lgs. n. 101 del 2018, e del GDPR, La informa della possibilità di conoscere, prima del conferimento dei Suoi dati personali, in quali modalità gli stessi saranno raccolti, trattati e tutelati. Il trattamento avverrà nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza, stretta pertinenza, necessità ed indispensabilità, al solo fine di tutelare la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

L'informativa Le è fornita in considerazione della Sua qualità di "Interessato al trattamento", ossia quale persona fisica a cui i dati personali si riferiscono.

Titolare del Trattamento [art. 13, par. 1, lett. a) GDPR]

Il Titolare del Trattamento è la PALITALSOFT S.r.l. (P.Iva: 00994810430), con sede legale in (60035) Jesi (AN), Via Brodolini n. 12, in persona del legale rappresentante pro tempore, contattabile ai seguenti recapiti: tel: 0731/22911; fax: 0731/229191; e-mail: info@palitalsoft.it.

Responsabile della Protezione dei Dati [art. 37 GDPR]

Si precisa che SeSa S.p.A., società holding del Gruppo imprenditoriale SeSa S.p.A., cui Palitalsoft S.r.l. appartiene in considerazione del controllo ai sensi dell'art. 2359 c.c. da parte di Var Group S.p.A., ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati Personali per le società appartenenti al Gruppo imprenditoriale medesimo.

Il Responsabile della Protezione dei Dati Personali vigila sul rispetto delle normative in materia di trattamento dei dati personali e fornisce la necessaria consulenza. Inoltre, ove necessario, coopera con l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Di seguito l'indicazione del Responsabile della Protezione dei Dati Personali e dei relativi dati di contatto:

Yarix S.r.l.

E-mail: dpo@sesa.it

Finalità del trattamento [art. 13, par. 1, lett. c) GDPR]

I dati personali oggetto del trattamento sono da Lei direttamente conferiti e saranno trattati al fine di evadere correttamente la Sua richiesta d'informazioni e fornirLe assistenza, pertanto, a tal fine, non è necessario il Suo consenso.

Nello specifico il trattamento dei Suoi dati avviene per le seguenti finalità:

- esecuzione di attività pre-contrattuali, nonché acquisizione di informazioni preliminari ai fini della stipula del contratto;
- esecuzione degli obblighi contrattuali (a titolo esemplificativo: amministrazione, contabilità, gestione contratti, servizi fatturazione/pagamenti);
- gestione dei rapporti intercorrenti fra Lei e PALITALSOFT S.r.l. (a titolo esemplificativo, la gestione del contenzioso, ovvero dei crediti derivanti da un contratto e/o atti collaterali, factoring);
- svolgimento ad opera di PALITALSOFT S.r.l. di attività di marketing, profilazione (art. 22, par. 1 e 4, GDPR) e promozione commerciale di servizi e prodotti commercializzati da PALITALSOFT S.r.l.; in tal caso è richiesto il Suo previo consenso libero, specifico ed espresso.

Conferimento dei dati e rifiuto [art. 13, par. 1, lett. c) GDPR]

Il conferimento dei Suoi "dati personali obbligatori" è necessario allo svolgimento delle finalità del trattamento di cui sopra, nonché strumentale alla Sua richiesta; pertanto, il rifiuto o il parziale o l'inesatto conferimento potrà comportare l'impossibilità di instaurare e/o proseguire il rapporto con PALITALSOFT S.r.l., mentre il mancato conferimento dei Suoi "dati facoltativi" non comporterà alcuna conseguenza sulla disponibilità del servizio o sulla sua operatività.

Modalità di trattamento [art. 13, par. 1, lett. d) GDPR]

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonee a garantirne la sicurezza (al fine di impedire l'accesso a soggetti non autorizzati e/o la perdita) e la riservatezza (ossia impedire la

divulgazione non autorizzata) e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di strumenti elettronici. Tali dati potranno essere altresì trattati per le finalità di cui all'art. 6, par. 1 lett. f) del Reg. UE 2016/679 (legittimi interessi perseguiti dal Titolare del trattamento).

Il trattamento è svolto dal Titolare del trattamento e dai soggetti da lui espressamente autorizzati, dagli eventuali Responsabili esterni per le attività strettamente necessarie all'esecuzione delle finalità del trattamento di cui sopra, in ossequio ai principi di riservatezza, stretta pertinenza, necessità e indispensabilità imposti dall'art. 5, par. 1, lett. c) GDPR ("minimizzazione dei dati").

Comunicazione dei dati e trasferimento degli stessi all'estero [art. 13, par. 1, lett. e), f), par. 2, lett. f) GDPR]

I Suoi dati personali potranno essere comunicati al fine di dare corso ai rapporti posti in essere con PALITALSOFT S.r.l., ovvero in adempimento di un obbligo di legge.

Potranno essere comunicati anche ai Responsabili, siti in Italia o negli Stati membri dell'UE, al solo fine del corretto svolgimento delle finalità del trattamento di cui sopra. Le sarà comunicato, in quanto "Interessato al trattamento", se esista o meno una decisione di adeguatezza della Commissione dell'UE.

I soggetti che tratteranno i Suoi dati personali sono:

- il personale autorizzato internamente alla PALITALSOFT S.r.l., in particolare gli addetti all'Ufficio amministrativo e all'Ufficio commerciale, amministratori di sistema, nonché i Responsabili esterni come avvocati, commercialisti, banche ed istituti di credito, agenzie di assicurazioni e broker, persone fisiche e/o giuridiche che richiedono referenze/dati ai fini della partecipazione ad appalti pubblici, ovvero nell'ambito dell'esecuzione di contratti di fornitura verso la clientela da parte di PALITALSOFT S.r.l., persone fisiche o giuridiche che forniscono specifici servizi, quali l'elaborazione dati, sondaggi del grado di soddisfazione clientela..;

- le autorità pubbliche, nonché le pubbliche amministrazioni per l'espletamento delle funzioni istituzionali.

L'elenco di tali soggetti terzi sarà costantemente aggiornato e a accessibile previa richiesta al Titolare del trattamento.

I Suoi dati personali non saranno oggetto di diffusione, dunque non saranno divulgati al pubblico o ad un numero indefinito di soggetti, ma, ove sia necessario per l'esecuzione dei rapporti contrattuali, potranno essere trasferiti verso Paesi terzi non appartenenti all'UE o allo Spazio Economico Europeo sulla base dell'esistenza di decisioni di adeguatezza della Commissione Europea ovvero in base all'adozione di clausole contrattuali modello, debitamente adottate, o di norme vincolanti d'impresa specificamente autorizzate.

Conservazione dei dati [art. 13, par. 2, lett. a) GDPR]

La conservazione dei dati personali da Lei conferiti avverrà in una forma che consentirà la Sua identificazione per un periodo di tempo non superiore a quello necessario alle finalità del trattamento previamente illustrate, salvo Sua espressa ed accoglibile richiesta di cancellazione. In ogni caso la determinazione del periodo di conservazione avverrà nel rispetto dei termini consentiti dalle leggi applicabili.

Diritti dell'interessato [art. 13, par. 2, lett. b), c), d) e 15 GDPR]

Nella Sua qualità di "Interessato al trattamento" ha diritto:- di chiedere al Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano ed in tal caso di ottenerne l'accesso (art. 15 GDPR);

- alla rettifica (art. 16 GDPR), alla cancellazione (art. 17 GDPR), alla limitazione (art. 18 GDPR), nonché di opporsi al trattamento dei dati personali che La riguardano (art. 21 GDPR);

- alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR), ossia ad ottenere, senza impedimenti da parte del Titolare del trattamento, i Suoi dati in un formato strutturato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico per trasmetterli ad un altro Titolare del trattamento;

- di revocare il consenso al trattamento dei Suoi dati, senza pregiudizio alcuno per la liceità del trattamento basata sul consenso acquisito prima della revoca, ai sensi degli artt. 6, par. 1, lett. a) e 9, par. 2, lett. a) del Reg. UE 2016/679;

- di proporre reclamo all'Autorità di controllo [artt. 13, par. 2, lett. d) e 14, par. 2, lett. e) GDPR]: Garante della Privacy, con sede in Roma (00186), Piazza di Monte Citorio, n. 121;

Il/la sottoscritto/a acquisite le informazioni fornite dal Titolare del trattamento presta il suo consenso al trattamento dei propri dati personali, nonché di quelli compresi nelle categorie particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR, considerati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

Data

Firma del
Legale Rappresentante

Allegato A – Costi manutenzione annuale procedure applicative

Procedure		Importo annuale
A00 - CWOL.Base	A00.01 - Ambiente di base con CWOL (itaEngine)	149,00
A00 - CWOL.Base	A00.99 - Assistenza telefonica	718,00
I00 - CWOL.PROTOCOLLO	I00.01 - Protocollo Informatico	1.732,00
D00 - CWOL.FINANCING	D00.01 - Finanziaria/DLGS118 (Fattura elettronica)	374,00
H00 - CWOL.ATTI E PROTOCOLLO	H00.01 - Atti Amministrativi - determine/delibere/ordine del giorno	149,00

Totale: € 3.122,00 + IVA