

SISCOM SPA

CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI SOFTWARE AS A SERVICE (S.A.A.S.) – Cloud Computing

Periodo : 01.01.2025 – 31.12.2027

AL CLIENTE

Cliente : COMUNE DI BALME
Indirizzo VIA CAPOLUOGO, 139
Città BALME (TO)

P.IVA 04960710012

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1) Terminologia a definizioni

- 1.1. Con l'espressione "**Fornitore**", si intende la SISCOM S.P.A., con sede legale in Cervere, Via Adua n. 4 – P.I./C.F. Partita Iva n. 01778000040, che fornisce il Servizio. Con l'espressione "**Cliente**" si intende il soggetto - persona giuridica o fisica - che per i propri scopi istituzionali, per i quali garantisce di agire, usufruisce del Servizio.
 - 1.2. Con l'espressione "**Parti**", si intendono il Fornitore e il Cliente.
 - 1.3. Con l'espressione "**Contratto**" si intende l'accordo raggiunto con l'accettazione, da parte del Cliente, della Proposta, avente ad oggetto la fornitura del Servizio secondo i termini e le definizioni previste dalla Proposta stessa e dalle presenti Condizioni Generali, che insieme lo costituiscono.
 - 1.4. Con l'espressione "**Spazio**" si intende la porzione di memoria del sistema del Fornitore, a disposizione del Cliente.
 - 1.5. Con l'espressione "**Credenziali**" si intendono lo User id, la Password e/o altri codici o chiavi (logiche o fisiche) per accedere all'Account e utilizzare il Servizio.
 - 1.6. Con l'espressione "**Servizio**" si intende il servizio fornito col presente contratto, consistente nel "Software as a service" (o **SaaS**, cioè un modello di distribuzione del software applicativo, in cui il produttore mette a disposizione del Cliente il Software via internet) e/o altri servizi specificamente individuati.
 - 1.7. Con l'espressione "**Account**" si intende l'insieme di funzionalità, strumenti e contenuti attribuiti al Cliente, cui accede autenticandosi nel Sistema SISCOM tramite le Credenziali, che gli consente di usufruire del Servizio.
 - 1.8. Con l'espressione "**Licenza**" si intende il diritto, concesso dal Fornitore al Cliente, di usufruire del Software o della Piattaforma, nei limiti ed alle condizioni di cui al Servizio.
 - 1.9. Con l'espressione "**Programma**" o "**Software**" o "**Prodotto**" si intende il programma per elaboratore, di cui al Servizio.
- Per l'interpretazione di ogni altro termine, le parti faranno riferimento a quanto contenuto nelle principali pubblicazioni della letteratura specializzata.

2) Oggetto del Contratto

Con l'accettazione della proposta, il fornitore si impegna a fornire al Cliente il Servizio Cloud SaaS *NUVOLAcomuni* nelle parti e nelle modalità specificate al punto 3) del presente contratto.

Nessun'altra obbligazione, oltre a quelle espressamente previste nel contratto, viene assunta dal Fornitore.

I servizi inclusi, ma effettuati oltre i limiti quantitativi e di durata per gli stessi previsti, saranno separatamente fatturati.

L'eventuale tolleranza di comportamenti posti in essere, da una o da tutte le parti, in violazione delle disposizioni contenute nelle presenti condizioni non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento delle obbligazioni ed il rispetto di tutti i termini e le condizioni previste nel contratto stesso.

3) Oggetto del Servizio

Con il Servizio, il Fornitore consente al Cliente l'utilizzo del Software in modalità S.a.a.S., cioè all'interno della Piattaforma, che il Cliente utilizza accedendovi mediante connessione telematica, nei limiti e nei termini di cui al contratto, nonché nei limiti tecnici presenti nel Software.

I Servizi sono elencati nell'Allegato A1-Specifiche di servizio.

I Servizi potranno essere resi disponibili anche a fronte di licenze d'uso dei software, intestate al Cliente. Tali licenze d'uso avranno validità per tutta la durata del contratto.

I dati sono residenti sui server del Sistema cloud specificato in allegato *A1. Specifiche di servizio*

Il servizio prevede il Backup dei dati.

Il Fornitore provvederà alla manutenzione ordinaria del Software, consistente nel tenere il Software aggiornato alla versione più recente, con riferimento sia all'adeguamento a nuove norme di legge sulle funzioni già esistenti del Software, sia alla correzione di possibili malfunzionamenti, sia per l'ottimizzazione dell'uso delle applicazioni con interventi promossi dalla SISCOM.

Il Servizio comprende anche:

- a) il SiscomUserSupport – Ticketing per assistenza con istanze telematiche.
- b) il servizio hot-line al n. telefonico 0172/4168 su chiamata del Cliente, per assistenza sull'operatività delle procedure, nei casi di criticità per errori bloccanti le funzionalità operative oppure non risolti con il supporto ticketing.
- c) la Teleassistenza, con collegamento internet - con accesso consentito dal Cliente - per verificare ed eventualmente ripristinare situazioni scorrette che non possano essere risolte tramite l'assistenza telefonica o con sistema ticketing.

L'assistenza di cui ai punti a), b) e c) si intende effettuata in orario di lavoro del fornitore.

- d) l'assistenza presso il Cliente di personale del Fornitore per un numero massimo di interventi come indicato nell'Allegato A1-Specifiche del contratto (ogni intervento si intende della durata di 1/2 giornata) per attività di assistenza pianificata e assistenza su chiamata per la sistemazione di inconvenienti verificatisi sulle procedure.

Sono esclusi:

- i. gli interventi, richiesti da parte dell'Ente, eccedenti la quantità di cui al precedente punto d);
- ii. le richieste di nuove funzionalità da aggiungersi ai Programmi di cui al Servizio.

Il Cliente dichiara di aver preso completa visione delle specifiche tecniche e delle procedure costituenti il Software e di accettarne integralmente la funzionalità e la piena rispondenza alle proprie esigenze.

Il Cliente accetta che il Fornitore implementi gli adeguamenti e gli aggiornamenti del Software periodicamente sviluppati.

Il Servizio non concede al Cliente alcun diritto di proprietà intellettuale sul Software, né altri diritti (salvo, ovviamente, quanto espressamente previsto nel presente contratto): di tutti i diritti, morali e patrimoniali (know-how, copyright e ogni altro diritto di

proprietà industriale ed intellettuale) sono e rimarranno titolari il Fornitore e/o terze parti. Il Cliente potrà usufruire del Software e del Servizio esclusivamente nei limiti di utenti abilitati all'utilizzo riportati nell'allegato A.1 Specifiche di servizio.

Qualora il Cliente riscontrasse eventuali difetti e/o errori durante l'uso del Servizio, per ottenere l'assistenza egli dovrà descrivere dettagliatamente tali difetti e/o errori, consentendo al Fornitore l'accesso (da remoto o in loco, a insindacabile scelta del Fornitore) e l'eventuale asportazione degli archivi che abbiano evidenziato gli stessi difetti e/o errori, ovvero che, siano necessari alla ricerca dei problemi e delle soluzioni.

Il Fornitore non può garantire – e non garantisce – di riuscire, tramite il Servizio, a risolvere sempre e prontamente ogni problema: egli si impegna ad analizzare gli stessi e ad effettuare i tentativi di risolvere tali problemi, secondo la propria competenza e le ordinarie tempistiche di lavoro.

4) Durata del contratto e del servizio

Il contratto avrà decorrenza – dal giorno 01 Gennaio 2025 ed avrà durata triennale, con termine il 31 Dicembre 2027.

E' espressamente esclusa la facoltà del Cliente di recedere dal contratto, se non diversamente indicato.

5) Attivazione e messa a disposizione del servizio

Il servizio e' già operativo.

6) Obbligazione di mezzi

Il Fornitore si impegna a fornire il Servizio con obbligazione di mezzi e non di risultato.

Il Fornitore si limita a garantire il buon funzionamento tecnico del Software e il buon livello di efficienza del Servizio (fermo restando quanto specificato nei successivi paragrafi), garantendo la buona continuità di funzionamento e utilizzo di quanto messo a disposizione del Cliente.

Il Fornitore non assume responsabilità in ordine al funzionamento tecnico per quanto attiene connessioni o rapporti con altri programmi realizzati o gestiti da terzi.

Il Cliente riconosce che la natura di un programma complesso come il Software, e l'interazione di esso con altri programmi e sistemi, è tale da rendere possibile la presenza di difetti non individuabili e non identificabili a priori; la scoperta o, comunque, l'esistenza di difetti non sarà quindi considerata inadempienza.

7) Livelli di servizio

Gli SLA (Service Level Agreement) sono specificati nell'allegato *Specifiche di servizio*

Il Fornitore si riserva la facoltà di interrompere in modo temporaneo il servizio in base a quanto specificato nell'allegato *Specifiche di Servizio*. Il Cliente riconosce che sospensioni o disconnessioni elencate nelle *specifiche di servizio* sono rese necessarie dalla natura del Servizio e che pertanto il Fornitore non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile della temporanea disabilitazione.

8) Prezzi e pagamenti

Il Cliente conviene di pagare al Fornitore i corrispettivi sulla base di un canone annuale di Euro **4.447,00 (quattromilaquattrocentoquarantasette).**

I corrispettivi indicati sono al netto d'imposta IVA di legge e di qualsiasi altra imposta o contributo, che dovranno quindi eventualmente essere aggiunti.

I corrispettivi verranno pagati entro le scadenze qui sotto riportate :

- 1°rata scadenza 31 marzo – 30% del canone annuale;
- 2°rata scadenza 31 luglio - 30% del canone annuale;
- 3°rata scadenza 30 dicembre - 40% del canone annuale

9) Diritti di proprietà industriale

Il Cliente si assume la responsabilità esclusiva in merito all'utilizzo del Servizio e riconosce, in capo al Fornitore (o eventualmente a terzi suoi fornitori), la piena e totale esclusiva dei diritti d'autore e ogni e qualsiasi altro diritto si riconnetta al Servizio o al Software, compresi brevetti, i marchi, e gli altri segni distintivi, tipici o atipici, eventualmente messi a disposizione del Cliente a tali fini.

Le presenti condizioni contrattuali non attribuiscono pertanto al Cliente alcun diritto di licenza su brevetti, marchi e/o altri segni distintivi del Fornitore o di terzi, e che, ove impiegati, essi sono necessari a contraddistinguere il prodotto del legittimo titolare e non è concesso alcun diverso uso.

Titolare di ogni diritto sul Software (anche di proprietà intellettuale e industriale), sul Servizio, sulla Piattaforma e sui relativi contenuti, è esclusivamente il Fornitore e la licenza d'uso concessa al Cliente non costituisce cessione o vendita di alcuno di tali diritti (salvo, appunto, quello di utilizzare il Software nell'ambito e nei limiti del Servizio).

Il Cliente si asterrà da qualsiasi utilizzazione in concorrenza con i diritti di utilizzazione economica spettanti al Fornitore.

La struttura e il codice del Software e della Piattaforma costituiscono importanti segreti industriali ed informazioni confidenziali del Fornitore e/o dei suoi fornitori. E' quindi fatto espresso divieto al Cliente di: modificare, copiare, tradurre, adattare, rielaborare, decompilare, disassemblare, alterare o modificare, riprodurre, diffondere, cedere a terzi a qualunque titolo (anche gratuito), in tutto o in parte, il Software (ivi compresi i codici sorgenti, la inerente documentazione) e/o i contenuti, crearne applicazioni derivate e/o comunque realizzare un programma in concorrenza con detto Software; modificare e/o cancellare ogni riferimento alle proprietà intellettuale; permettere comunque a terzi l'utilizzo, la modifica, la copia, la riproduzione, la diffusione, la cessione a terzi, a qualunque titolo, in tutto o in parte, del Software, ivi compresi i codici sorgenti e/o comunque la realizzazione di un programma in concorrenza con detto Software.

10) Corretto utilizzo del Software o del Servizio

Il Software non deve essere utilizzato in modo improprio: a mero titolo di esempio, è vietato interferire con il Software o tentare di accedervi utilizzando un metodo diverso dall'interfaccia e dalle istruzioni impartite dal Fornitore. Il Cliente lo utilizza in conformità alle presenti condizioni generali, alle condizioni particolari dell'Allegato A1 – Specifiche di Servizio, nonché secondo le modalità tecniche e istruzioni.

Il Servizio e il Software sono utilizzabili soltanto dal Cliente, il quale si impegna pertanto a utilizzarli esclusivamente a favore e nell'interesse proprio (o del/dei diverso/i Ente/i indicato/i per iscritto nel Contratto), con espresso divieto di farlo utilizzare a soggetti

terzi (neppure, eventualmente, ad altri enti pubblici).

11) Obblighi del Cliente e sue responsabilità.

Il Cliente garantisce di agire per scopi relativi alla propria attività istituzionale o professionale.

Il Cliente si assume tutti i rischi ed è l'unico responsabile, in via esclusiva, della correttezza, liceità e completezza dei dati/contenuti/documenti immessi e generati (nonché delle informazioni e/o dei dati trattati e/o delle operazioni compiute con o tramite il Servizio e/o del Software), nonché delle eventuali conseguenze pregiudizievoli che dovessero ricadere sul Fornitore e/o su terzi.

12) Prodotti di terze parti

Per i Prodotti o i Servizi di terze parti che il Fornitore eventualmente fornisca al Cliente, i termini e le condizioni applicati da tali terze parti per la fornitura di tali Prodotti e Servizi si applicheranno e prevarranno sulle previsioni delle presenti Condizioni Generali, limitatamente alla relativa fornitura.

Qualora per qualsiasi motivo tali termini e condizioni non si possano applicare al rapporto contrattuale tra il Fornitore ed il Cliente, troveranno applicazione le presenti Condizioni Generali se non altrimenti specificato.

In ogni caso, salvi i limiti inderogabili di legge, la fornitura di Prodotti o Servizi di terze parti da parte del Fornitore non potrà comportare per quest'ultimo una responsabilità diversa o maggiore di quella che il Fornitore potrà far valere nei confronti della terza parte fornitrice.

13) Garanzia ed esonero di responsabilità del Fornitore

Il Fornitore s'impegna alla risoluzione dei vizi e difetti o all'eliminazione dei malfunzionamenti segnalatigli per iscritto dal Cliente ed effettivamente riscontrati dallo stesso Fornitore, in contraddittorio con il Cliente.

Il Fornitore non assume alcuna responsabilità in merito al funzionamento dei Software realizzati da terzi - e non oggetto del Contratto - in quanto di competenza di terze parti, alle quali solo il Cliente potrà rivolgersi in proposito.

In caso di difettoso funzionamento del Prodotto, la responsabilità del Fornitore è limitata esclusivamente alla riattivazione del Servizio, ovvero alla sostituzione, reinstallazione e/o alla riparazione dei programmi: in caso di comprovati vizi e/o malfunzionamenti del Prodotto, quindi, il Fornitore avrà unicamente l'obbligo - salvo l'obbligo da parte del Cliente, a pena di decadenza, di denunciare il vizio, in forma scritta, entro e non oltre il termine di 7 giorni dalla sua scoperta, salvo il diverso termine eventualmente previsto nel contratto, se non immediatamente conoscibile - di provvedere al suo ripristino, esclusa ogni altra prestazione, compreso ogni indennizzo o risarcimento di danni diretti o indiretti o comunque derivanti o correlati all'esecuzione del Contratto, compresa l'eventuale perdita di informazioni.

Il Fornitore non assume alcuna responsabilità in merito al funzionamento dei software realizzati da terzi - e non oggetto del contratto - in quanto di competenza di terze parti, alle quali solo il Cliente potrà rivolgersi in proposito.

Il Fornitore non controlla, né garantisce, la correttezza, la liceità e la qualità dei dati e delle informazioni sui contenuti inseriti dal Cliente o da terzi per conto del Cliente, per cui non può quindi essere in alcun modo ritenuta responsabile.

Il Fornitore non assume alcuna responsabilità in merito ad adempimenti di legge del Cliente.

Il Fornitore non risponderà in nessun caso dei danni diretti od indiretti comunque subiti dal cliente o da terzi in dipendenza dell'uso o del mancato uso del programma.

In ogni caso, qualora il Fornitore dovesse essere tenuto al rimborso di somme a qualsiasi titolo a favore del Cliente, queste non potranno in ogni caso superare complessivamente la metà dell'importo del prezzo (al netto dell'IVA) del canone annuale del Servizio; tale garanzia opererà in ogni caso soltanto nei confronti del Cliente in regola coi pagamenti.

14) Divieto di cessione del contratto o subfornitura

E' fatto divieto espresso al Cliente di cedere il contratto, se a ciò non espressamente autorizzato per iscritto dal Fornitore.

E' fatto altresì divieto espresso al Cliente di far utilizzare (o sub-fornire) a terzi, a qualsiasi titolo, anche gratuitamente, il Software o il Servizio.

15) OBBLIGHI alla tracciabilità dei flussi FINANZIARI

L'appaltatore SISCOM SPA assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13.08.2010, n. 136 e smi.

16) Privacy

Conformemente a quanto disposto dal Regolamento europeo 2016/679 (GDPR) e dal Codice in materia di trattamento dei dati personali di cui al D.L.vo n. 196 del 2003 modificato dal D.L.vo n. 101 del 2018 per l'adeguamento della normativa nazionale, il Cliente autorizza espressamente la SISCOM al trattamento dei dati personali contenuti nelle banche dati del Cliente per finalità strettamente inerenti allo svolgimento delle attività di cui al punto 3 del presente contratto. A tal fine tra il Titolare dei dati, il Cliente, ed il Responsabile esterno del trattamento, la Siscom, viene sottoscritto un contratto di trattamento dei dati, nel quale vengono specificate: le caratteristiche del Trattamento, dei dati e degli interessati; i diritti e gli obblighi del Titolare; i diritti e gli obblighi del Responsabile; gli obblighi e le responsabilità delle Parti. L'informativa clienti è disponibile sul sito Siscom alla pagina "Privacy".

17) Legge regolatrice

Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

18) Foro competente

Ogni controversia relativa all'applicazione, validità, esecuzione, interpretazione, applicazione e violazione del Contratto o da esso comunque derivante è convenzionalmente sottoposta alla giurisdizione italiana ed alla esclusiva competenza del foro di Asti.

19) Clausole finali

Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti ed obblighi del Cliente e del Fornitore per quanto riguarda i servizi di cui all'art.3, intendendosi peraltro annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente diversa intesa scritta e/o orale fra le parti relative all'oggetto del contratto.

Cervere, 08/10/2024

Il Fornitore

Il Cliente

Sottoscritto digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005

Sottoscritto digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005

*

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente approva specificatamente le seguenti clausole previste dalle suddette Condizioni Generali di Contratto:

- 6) Obbligazione di mezzi
- 9) Diritti di proprietà industriale.
- 10) Corretto utilizzo del software e del servizio
- 11) Obblighi del Cliente e sue responsabilità
- 12) Prodotti di terze parti
- 13) Garanzia ed esonero di responsabilità del Fornitore
- 14) Divieto di cessione del contratto o subfornitura
- 18) Foro competente

Data come da firma digitale dei contraenti

Il Fornitore

Il Cliente

Sottoscritto digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005

Sottoscritto digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005

Allegato : A1- Specifiche di servizio**a) Specifiche tecniche**

Il servizio SaaS NUVOLAcomuni oggetto del presente contratto e' qualificato Agid.

Il servizio SaaS oggetto del presente contratto viene erogato dalla Siscom spa mediante l'infrastruttura CSP qualificata da Agid. Il servizio viene erogato attraverso data center ubicati in Italia. I data center del fornitore utilizzano sistemi di sicurezza fisica (come ad esempio sistemi anti-intrusione perimetrale e di controllo degli accessi esterno ed interno) e logica (come chiavi di accesso, sistemi di Intrusion detection, regole di Access control, ridondanza di linee ed apparati) secondo le vigenti prescrizioni normative del Gdpr e della normativa nazionale).

Il servizio, le infrastrutture ed i processi interni in riferimento al servizio sono certificati Iso9001, Iso 27001 sulla sicurezza informatica, con le estensioni Iso270017 e Iso27018 sul servizio cloud, Iso20000 e sul Gdpr.

Sicurezza dei dati.

La funzionalita' di Image level Backup consente di effettuare una copia di tutti i server del data center virtuale, utilizzabile poi successivamente per ripristinare sia il singolo file che l'intera immagine del server. La copia e' schedata in automatico dalla piattaforma in funzione della policy contrattualizzata.

Viene attivato il servizio di backup degli archivi e dell'infrastruttura virtuale con l'archiviazione giornaliera dei dati e archivi con una *retention* settimanale. Backup remoto di dati/documenti su sito alternativo di disaster recovery per soddisfare le eventuali richieste di ripristino di documenti presenti sul sistema di backup remoto.

Antivirus

Per la virtuale machine con sistema operativo windows viene automaticamente attivata la protezione anti-malware agesntless

SLA e disponibilita' del servizio

Gli SLA (Service Level Agreement) della disponibilita' dell'infrastruttura virtuale - connettivita' di

Data Center : Uptime del 99,5 su base annua

Il Fornitore si riserva inoltre la facolta' di:

- interrompere il Servizio in modo temporaneo per :
 - modificare le funzionalita' e/o le strutture del servizio o del sistema quando cio' sia reso necessario d ragioni tecniche – operative anche al fine di assicurare uno standard di sicurezza;
- Manutenzione programmata per aggiornare e/o modificare lo stesso

Queste interruzioni verranno programmate nel limite del possibile in orari notturni o nei giorni di fine settimana per un tempo non superiore all'uno per cento sul servizio erogato.

Sono definiti i seguenti termini per il supporto tecnico effettuato mediante sistema di Ticketing:

CRITICITA'	TEMPO MAX DI PRESA IN CARICO	RISOLUZIONE ENTRO
Bloccante	2 ore lavorative	4 ore lavorative
Grave	4 ore lavorative	8 ore lavorative
Lieve	8 ore lavorative	16 ore lavorative

Modalita' di trasmissione incidenti

- Comunicazione del cliente a serviziocloud@siscom.eu

Modalita' di trasmissione fermi di servizio cloud siscom

- Comunicazione al cliente tramite posta elettronica

Sicurezza: controlli periodici sulla sicurezza informatica.

Parametri del Servizio

Il servizio viene erogato secondo modalita' Flat con le seguenti caratteristiche :

- Spazio disco messo a disposizione al cliente : 100 Gb

- Utenti serviti

N. Utenti : 5

Qualora, nel corso del contratto, lo spazio disponibile sia in via di esaurimento o l'utente abbia necessita' di incrementare il numero degli utenti, la siscom provvedera' a comunicare la segnalazione al cliente evidenziando la necessita' di procedere all'ampliamento con i costi aggiuntivi relativi.

Il costo del canone aggiuntivo per blocchi di spazio disco di 100 gb aggiuntivi e' stabilito in euro 95,00 al mese.

b) Servizi Software
NUVOLAcumuni - Versione web-based

Gestione SaaS software	Descrizione
Egisto	Protocollo informatico
GeoCatUte	Interscambio dati con l'agenzia del territorio
Giove	Contabilità finanziaria D.Lgs. 118/2011
GioveSiopePlus	Gestione flussi per sistema SiopePlus
Olimpo_ScrivaniaDigitale	Archiviazione documentale
PagoInterface	Piattaforma di gestione del flusso degli Incassi + interscambio PAGOPA
Piranha	IMU
SaturnPubbl+D.Lgs.33	Gestione albo pretorio digitale e tabelle A.T.
Selene	Anagrafe ed elettorale
seletell	Interscambio dati anagrafici ed elettorali con sist.centrali/ANPR
Sesamo	Stato civile
Venere/digit	Delibere e determine versione digitale
VenereOrdinanze	Ordinanze

Gestione SaaS Servizi Web	Descrizione
SaturnWeb+D.Lgs.33	Servizio di pubblicazione albo pretorio e D.Lgs. 33 art. 26, 27 e 37 su area web siscom
www	Sito web

c) Servizi di assistenza on-site

La Siscom per gravi problemi non risolvibili via telematica effettuerà interventi di assistenza c/o il cliente.

Nel contesto del presente contratto sono previsti n. 1 Intervento annuo di assistenza on site compresi nel canone annuale.

Gli Interventi, verranno programmati qualora indispensabili per la risoluzione di problemi non risolvibili tramite l'assistenza ordinaria via ticketing e/o telefonica.