

**CIG B539A89FE7**

**PLUSERVICE.NET**

Sistemi Informativi Integrati  
per la Mobilità

**CONTRATTO GLOBAL SERVICE  
MANAGEMENT LIGHT**

**NAVIGAZIONE LAGO DI ISEO**



## CONTRATTO DI MANUTENZIONE - ASSISTENZA E/O CONSULENZA AI SISTEMI APPLICATIVI PLUSERVICE - GSML08-025-2024

TRA LA

- **PLUSERVICE Srl (denominata l'Azienda) con sede legale in S.S. Adriatica Sud 228/D, 60019 Senigallia (AN), iscritta nel Registro delle Imprese di Ancona al n. 01140590421, REA n. AN-111202, C.F. 01140590421 e partita IVA del Gruppo IVA Mooney n. 12564030968**

E LA

- **NAVIGAZIONE LAGO d'ISEO S.r.l. (denominata il Cliente) con sede in Costa Volpino, 24062 (BG) in via Nazionale 16, codice fiscale e partita IVA 03000970164,**

si conviene e si stipula quanto segue:

### Art. 1 SERVIZI DI GLOBAL SERVICE MANAGEMENT

Alle condizioni sottoindicate, l'Azienda si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, i servizi di seguito indicati relativi ai programmi per elaboratore che l'Azienda ha concesso in licenza d'uso al Cliente ed indicati nell'«allegato A» ed in seguito denominati «i Programmi».

#### 1.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE. IL SERVIZIO OGGETTO DEL PRESENTE CONTRATTO COMPRENDE QUANTO SEGUE:

- a) **MANUTENZIONE CORRETTIVA** decorre a valle del periodo di garanzia di 12 mesi previsto per legge. Prevede l'invio al Cliente di eventuali correzioni di errori o mal funzionamenti presenti nei programmi che potranno essere predisposti ad iniziativa dell'Azienda o dei suoi danti causa ovvero su richiesta documentata del Cliente, che dovrà avvenire esclusivamente tramite apertura di un *ticket*, corrispondenza, o mezzi di telecomunicazione;
- b) **MANUTENZIONE ADATTATIVA** prevede l'invio al Cliente di eventuali aggiornamenti dei programmi - corredati di una copia della relativa documentazione - predisposto in seguito a future modifiche legislative, regolamentari o amministrative che non comportino cambiamenti nella struttura e architettura del programma;
- c) **MANUTENZIONE MIGLIORATIVA:** l'invio al Cliente di eventuali nuove versioni dei programmi che l'Azienda, a suo insindacabile giudizio, o i suoi danti causa dovessero rendere gratuitamente disponibili per i propri Clienti, corredate di una copia della relativa documentazione.

Resta sottinteso che le eventuali spese telefoniche, postali e/o di trasporto di supporti magnetici in genere ed altro, resta di competenza del Cliente.

#### OBBLIGHI DEL CLIENTE:

1. Il Cliente deve comunicare in forma scritta a PluService eventuali modifiche legislative, amministrative e/o regolamentari che possono riguardare il settore di sua competenza per il quale sono richieste modifiche ai programmi (vedi art. 1.1-B);

1 di 7

2. Il Cliente, inoltre, si impegna a dotarsi di sistemi idonei, previa la decadenza dei servizi di cui sopra, per permettere all'Azienda di intervenire con la teleassistenza;
3. Il Cliente si obbliga ad installare tutti gli eventuali aggiornamenti e/o nuove versioni dei programmi forniti dall'Azienda; prende atto che, in caso contrario, i servizi sopra descritti potrebbero risultare, in tutto od in parte, inutili od inefficaci;
4. Il Cliente si obbliga a mantenere allineata la propria struttura di hardware e sistemi operativi con le esigenze richieste dalle successive «release» delle licenze server e client PluService.

## 1.2 ASSISTENZA /FORMAZIONE/ CONSULENZA TELEFONICA, ATTIVITÀ COLLEGATE SVOLTE PRESSO PLUSERVICE E INTERVENTI DI TELEASSISTENZA FINALIZZATI A:

- evadere richieste afferenti funzionalità d'uso dell'Applicativo PluService;
- evadere richieste afferenti modalità d'uso dell'applicativo PluService;
- supportare il Cliente per malfunzionamenti imputabili agli operatori dello stesso;
- evadere richieste di parametrizzazioni e analisi di personalizzazioni pervenute nelle modalità di cui agli articoli successivi.

## 1.3 IL CONTRATTO NON COMPRENDE:

- interventi presso il cliente;
- interventi di personalizzazioni *software* richieste *ad hoc* dal cliente i cui costi andranno di volta in volta concordati;
- interventi sul Sistema Operativo o sul *software* di base della casa costruttrice dell'elaboratore.

## Art. 2 CONDIZIONI DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI

I servizi descritti al precedente Art. 1.1 -1.2 saranno forniti al Cliente durante gli orari di ufficio dell'Azienda (dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì), secondo l'*iter standard* indicato di seguito. Eventuali estensioni di orario dovranno essere regolate da contratti specifici.

Tutte le segnalazioni di malfunzionamento *software* e le richieste di intervento manutentivo dovranno pervenire in forma scritta aprendo una segnalazione (*ticket*) nella sezione riservata «Supporto» all'interno del sito dell'Azienda [www.pluservice.net](http://www.pluservice.net).

Per poter accedere a tale sezione la PluService provvederà a comunicare al Cliente il Suo *account* e *password*.

Per problematiche non formalizzabili tramite apertura *Ticket* è comunque attiva l'accettazione telefonica dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì al num. 071/799961.

Per la prestazione dei servizi di cui sopra, l'Azienda sarà libera di avvalersi anche di tecnici esterni alla propria organizzazione, fermo restando la sua responsabilità nei confronti del Cliente nei limiti previsti dal successivo Artt. 6-7.

I servizi di cui sopra saranno prestati al Cliente limitatamente all'ultima versione standard dei programmi forniti dall'Azienda al Cliente, senza tenere conto delle eventuali modifiche od integrazioni ai programmi operate sia direttamente dal Cliente che eventualmente tramite l'Azienda.

2 di 7

Nel caso il Cliente ritenesse di recuperare tali modifiche, l'Azienda si impegna a valutarne la fattibilità e a formulare una proposta economica.

Le eventuali nuove versioni dei programmi e della relativa documentazione, nonché le eventuali correzioni e gli eventuali aggiornamenti dei programmi decisi e predisposti dall'Azienda o dai suoi danti causa saranno soggetti alle stesse pattuizioni concordate per i programmi originari; essi saranno trasmessi al Cliente a mezzo del servizio postale, tramite corriere, tramite la teleassistenza o la posta elettronica ovvero, ove possibile, telefonicamente o a mezzo *telefax*, a meno che l'Azienda ritenga necessario un intervento diretto sul sistema installato presso il Cliente nel qual caso tale sistema, previ gli opportuni accordi tra le parti, verrà posto immediatamente e gratuitamente a disposizione dei tecnici dell'Azienda per tutto il tempo dagli stessi ritenuto necessario.

In tutti i casi di interventi diretti ed effettuati presso il Cliente, verranno addebitati al Cliente, oltre che le spese di intervento, anche quelle di viaggio e di soggiorno sostenute dai tecnici dell'Azienda per effettuare l'intervento in questione (vedi «ALLEGATO A»).

Gli interventi diretti di cui sopra, verranno forniti dall'Azienda presso l'indirizzo del Cliente indicato nella premessa del presente contratto. Eventuali cambiamenti dell'ubicazione dell'elaboratore senza preventiva comunicazione del Cliente o la manipolazione dei programmi effettuate da terzi non autorizzati dall'Azienda permetterà alla stessa di valutare insindacabilmente ed unilateralmente l'opportunità dell'intervento rimanendo, comunque, a carico del Cliente la rifusione delle spese sostenute dall'Azienda sino a quel momento

### Art. 3 CORRISPETTIVI

Le tariffe saranno incrementate ogni dodici mesi in relazione all'indice generale del costo della vita, definito dall'ISTAT come «*Indice dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati*».

I termini e le condizioni relativi alla fatturazione e al pagamento del corrispettivo saranno quelli indicati nell'«ALLEGATO A».

Le spese di intervento, come sopra specificate, saranno addebitate al Cliente anche nei casi in cui i Servizi richiesti non potessero essere prestati a causa della eventuale impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro e/o a causa della indisponibilità delle macchine, dei programmi, dei sistemi o del personale del Cliente. In ogni caso il contratto si intende «a corpo» per il periodo di validità dello stesso.

In ogni caso di ritardato pagamento decorreranno a favore dell'Azienda, senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa, gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte da calcolarsi secondo quanto previsto dal D.L.G. 231/2002.

### Art. 4 SOSPENSIONE SERVIZI

In caso di mancato pagamento da parte del Cliente di quanto dovuto alla PluService a qualsiasi titolo, trascorsi 60gg dalla data di scadenza, la stessa si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione dei servizi di cui al presente contratto.

### Art. 5 ONERI FISCALI

Qualsiasi tassa, imposta o contributo comunque gravante sul presente contratto, sui corrispettivi o sulle prestazioni in esso previste sarà a carico del Cliente, ad esclusione delle imposte patrimoniali e delle imposte sul reddito dovute dall'Azienda.

## Art. 6 GARANZIE E RESPONSABILITÀ

L'Azienda non assume alcuna obbligazione oltre quelle previste dal presente contratto e non presta alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese e dovute in base allo stesso anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro rispondenza ad uno specifico scopo.

Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge, l'Azienda non assume alcuna responsabilità per i danni in relazione al presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso.

## Art. 7 RISERVATEZZA - PROPRIETÀ INTELLETTUALE

L'Azienda si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei Servizi e si obbliga altresì ad impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni.

I concetti, le idee, i *know-how* o le tecniche relative alla elaborazione dei dati sviluppati dal personale dell'Azienda o con la sua collaborazione in connessione alla prestazione dei servizi potranno essere usati da entrambe le parti senza limitazione alcuna.

Resta, peraltro, inteso che qualora detti concetti, idee, *know-how* o tecniche si concretino in invenzioni, scoperte o altri beni protetti da un diritto di proprietà intellettuale, essi saranno di proprietà dell'Azienda la quale, peraltro, concede fin d'ora al Cliente licenza non esclusiva irrevocabile e gratuita di sfruttamento di tali invenzioni, scoperte o altri beni e lo stesso si impegna ad utilizzare tali invenzioni, o scoperte o altri beni ai soli fini propri escludendo qualsiasi ipotesi di concessione anche gratuita a terzi.

## Art. 8 DURATA

Il presente contratto decorre dal 01/01/2025 e durerà fino al 31/12/2025. Al termine di tale periodo, il presente contratto si intenderà automaticamente rinnovato per ulteriori 12 mesi, salvo disdetta da comunicarsi da una delle parti all'altra a mezzo PEC almeno 60 giorni prima della scadenza iniziale.

## Art. 9 RECESSO

In caso di recesso unilaterale del Cliente, per cause non imputabili all'Azienda, questi dovrà pagare tutti i corrispettivi pattuiti per i Servizi oggetto del presente contratto indipendentemente dallo stato di avanzamento dei lavori.

## Art. 10 RESPONSABILI DEL CONTRATTO

Il Cliente designa una persona di sua fiducia autorizzata a ricevere tutte le comunicazioni dell'Azienda relative alla prestazione dei Servizi e responsabile in via esclusiva del presente contratto per conto del Cliente nei confronti dell'Azienda (il «Responsabile Cliente» indicato nell'«Allegato A»). L'Azienda nomina, a sua volta, un suo rappresentante e responsabile del contratto (il «Responsabile Azienda» indicato nell'«Allegato A»).

## Art. 11 TEMPI DI INTERVENTO

**Nel caso di interventi in teleassistenza, l'Azienda si impegna ad intervenire entro il giorno successivo alla segnalazione. Per richieste di assistenza presso la sede del Cliente:**

- In caso di situazioni bloccanti: l'intervento sarà effettuato entro le 24 ore lavorative (esclusi i giorni festivi).

- In tutti gli altri casi: l'intervento sarà pianificato in accordo con gli operatori e comunque entro 6 giorni lavorativi.

## **Art. 12 DISPOSIZIONI GENERALI E ALTRI CONTRATTI**

L'eventuale esistenza di altri rapporti contrattuali tra l'Azienda e il Cliente non determina alcuna colleganza con gli stessi, che rimangono, pertanto, separati ed autonomi.

Il Cliente non potrà cedere o comunque trasferire a terzi il presente contratto o i diritti da esso derivanti senza il consenso scritto dell'Azienda.

## **Art. 13 CLAUSOLA DI COMPLIANCE**

Ciascuna Parte dichiara di essere a conoscenza delle disposizioni del D. Lgs. 231/2001 (il «Decreto») e si impegna a adottare comportamenti improntati a principi di trasparenza e correttezza per l'attuazione del presente Contratto.

Con la firma del presente contratto, le Parti si obbligano a rispettare rigorosamente quanto previsto dal Codice Etico e, per quanto applicabile, dal Modello Organizzativo adottato dalla Società ai sensi del D. Lgs. 231/2001, nonché dalle regole e dai principi contenuti nella Politica per la Prevenzione della Corruzione, emanata dal Consiglio di Amministrazione della Società e facente parte integrante del Modello ex D. Lgs. 231/2001 e alla base del Sistema di Gestione Anticorruzione implementato dalla Società in conformità alla norma ISO 37001:2016. La Parte dichiara di aver consultato i documenti citati sul sito [www.pluservice.net](http://www.pluservice.net) e di averne compreso e condiviso i contenuti. L'inosservanza, anche parziale, di tali obblighi costituirà una grave inadempienza del Contratto, legittimando la sospensione dell'esecuzione del Contratto o, nei casi più gravi, la sua risoluzione con effetto immediato tramite semplice comunicazione, anche via e-mail, ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., fatto salvo ogni altro rimedio di legge, incluso il diritto al risarcimento di eventuali danni subiti.

In ogni caso, la Parte si impegna a manlevare e tenere indenne, su semplice richiesta e senza possibilità di eccezioni, la Società, i suoi aventi causa, sindaci, amministratori e dipendenti, da qualsiasi pretesa, danno e/o richiesta, inclusi i costi legali, avanzati da terzi in relazione a eventuali violazioni degli impegni previsti dalla presente clausola.

Con la sottoscrizione del presente contratto, la Parte dichiara di non aver subito condanne per reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 o per reati contro la Pubblica Amministrazione e di non essere a conoscenza di indagini in corso. La Parte si impegna, inoltre, a comunicare tempestivamente l'avvio di indagini o l'applicazione di sentenze, anche non definitive, per i reati sopra indicati.

La Parte dichiara inoltre di non trovarsi in situazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi rispetto all'oggetto del Contratto e al Servizio e si impegna a comunicare tempestivamente alla Società qualsiasi potenziale conflitto dovesse insorgere.

## **Art. 14 CONTROVERSIE**

Per qualsiasi controversia comunque relativa al presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Ancona, sezione distaccata di Senigallia.

## Art. 15 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto si applicheranno le norme del Codice Civile e del D.L. 29.12.1992 n. 518, concernente l'«Attuazione della direttiva 91/250 CEE relativa alla tutela giuridica dei programmi per elaboratore», che modifica ed integra la L. 22.4.1941 n. 633.

**PluService S.r.l.**

Area Manager

**Paolo Rubegni**

Direttore Commerciale e

Procuratore Speciale

**Giuseppe Mascino**

**NAVIGAZIONE LAGO DI ISEO S.R.L.**

(firma per accettazione e conferma)

IL DIRETTORE DI ESERCIZIO  
(Ing. Emiliano Zampolieri)

Data: 24/07/2025

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ. il Cliente approva specificatamente gli artt. 1 (*Global Service Management*), 2 (Condizioni di prestazione dei Servizi), 3 (Corrispettivi), 4 (Sospensione Servizi), 6 (Garanzie e responsabilità), 7 (Riservatezza - Proprietà intellettuale), 8 (Durata), 9 (Recesso), 12 (Disposizioni generali e altri contratti), 13 (Clausola di *compliance*) e 14 (Controversie).

**NAVIGAZIONE LAGO DI ISEO S.R.L.**

(firma per accettazione e conferma)

IL DIRETTORE DI ESERCIZIO  
(Ing. Emiliano Zampolieri)

Data: 24/07/2025

Nota: Gli indirizzi *e-mail*, *fax*, nr .telefonici riportati nel presente Contratto possono essere modificati in ogni momento con comunicazione tramite *Fax* o *E-mail*.

6 di 7

## «ALLEGATO A» al GSM08-025-2024

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE - ASSISTENZA - FORMAZIONE - CONSULENZA TELEFONICA, ATTIVITÀ COLLEGATE, SVOLTE PRESSO PLUSERVICE E INTERVENTI DI TELEASSISTENZA**

Programmi concessi in uso al Cliente:

1. MOVIMENTO: **Canone 12 mesi € 5.720,00**
2. AVL (\*): **Canone 3 mesi € 1.555,00**
3. OFFICINA: **Canone 12 mesi € 4.470,00**
4. GIOVE: **Canone 12 mesi € 1.965,00**
5. BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA (\*): **Canone 3 mesi € 4.240,00**

(\* Si precisa che per i punti n. 2 e n. 5, il servizio verrà cessato alla data del 31.03.2025

**Totale importo Canone da 01.01.2025 a 31.03.2025 (3 mesi): € 8.835,00 + IVA**

**Totale importo Canone da 01.04.2025 a 31.12.2025 (9 mesi): € 9.115,00 + IVA**

**Totale importo Canone annuale da 01.01.2026 a 31.12.2026 (se tacitamente rinnovato): € 12.155,00 + IVA**

**TARIFFARIO in caso di interventi presso sede Cliente:**

Tariffa giornaliera: € 600,00/gg/uomo

Spese viaggio: € 260,00

Alloggio: € 120,00/notte/persona

Vitto: € 50,00/pasto/persona

**CONDIZIONI:**

Decorrenza del contratto: **Dal 01/01/2025**

Termini di fatturazione canone: **Trimestrale anticipato**

Termini di fatturazione spese vive: **A consuntivo**

Condizioni di pagamento: **B.B. 30 gg df**

**Gli importi sopra indicati sono al netto IVA**

**PER L'AZIENDA:**

Responsabile del Contratto: Paolo Rubegni

**PER IL CLIENTE:**

Responsabile del Contratto: Emiliano Zampoleri

Senigallia, inviato il 14/01/2025

**NAVIGAZIONE LAGO DI ISEO S.R.L.**

**INDIRETTORE DI ESERCIZIO**  
(Ing. Emiliano Zampoleri)

7 di 7