



Siteimprove Italia S
via Emilio Motta 10
Milano 20144
Italy

MODULO D'ORDINE per Comune di Firenze
Offerta valida fino al: 08/04/2022
Proposto da: Beatriz Leal
Numero quota: Q-137914.2

MODULO D'ORDINE

Recapito

Fattura a:

Comune di Firenze
VIA REGINALDO GIULIANI N. 250,
Firenze Florence 50100
Italy

Spedizione per:

Comune di Firenze
VIA REGINALDO GIULIANI N. 250,
Firenze Florence 50100
Italy

Nome del contatto: Leonardo Ricci

Numero di telefono: 0553283810

Indirizzo e-mail: leonardo.ricci@comune.fi.it

Condizioni e dettagli di pagamento

Data di inizio: 07/09/2022

Data di fine: 06/09/2023

Termine di abbonamento: 12 mesi

Termine di rinnovo: N/A

Aumento rinnovo dei prezzi: N/A

Frequenza di fatturazione: Trimestrale

Termine di pagamento: Net 30

Modalità di fatturazione: Fatturazione elettronica

Modalità di pagamento: Bonifico bancario

Data fattura: 20/09/2022

Rinnovo automatico:

Servizi inclusi

Subscription Services	Limit Type	Quantity*
Quality Assurance & Policy	Pages	50.000
Accessibility	Pages	50.000
SEO	Pages	50.000
Response	Response Check Points	3
Academy Plus	Course Users	20
Premium Success Plan	N/A	1



Siteimprove Italia S
via Emilio Motta 10
Milano 20144
Italy

MODULO D'ORDINE per Comune di Firenze
Offerta valida fino al: 08/04/2022
Proposto da: Beatriz Leal
Numero quota: Q-137914.2

**Quando i Servizi condividono lo stesso tipo di limite, la quantità specificata rappresenta un importo aggregato, condiviso da questi servizi.*

Servizi aggiuntivi

Additional Services	Limit Type	Quantity	Product Price
One Time Fee	N/A	1	EUR 1.500,00

Totale tariffa servizi annuali: EUR 16.000,00
Tariffa servizi totale: EUR 16.000,00
Costo totale dei Servizi aggiuntivi: EUR 1.500,00

Siteimprove invierà una fattura alla fine di ogni Periodo di Frequenza di Fatturazione per la Tariffa di abbonamento proporzionata.

Eccezioni e Termini e Condizioni Aggiuntive

La voce One-Time fee fa riferimento a cinque giornate di consulenza.



Siteimprove Italia S
via Emilio Motta 10
Milano 20144
Italy

MODULO D'ORDINE per Comune di Firenze
Offerta valida fino al: 08/04/2022
Proposto da: Beatriz Leal
Numero quota: Q-137914.2

Informazioni sull'ordine di acquisto

(Da compilare da parte del cliente)

È necessario un Ordine di acquisto (PO) per l'acquisto o il pagamento dei prodotti in questo Modulo ordine?

No

Si

È necessario il rinnovo PO per ogni periodo di fatturazione?

No

Si

Numero PO:

Le richieste di PO devono essere inviate:

Informazioni di fatturazione

(Da compilare da parte del cliente)

Nome contatto di fatturazione:

E-mail di fatturazione:

Riferimenti di fatturazione:

Informazioni di fatturazione elettronica:



Siteimprove Italia S
via Emilio Motta 10
Milano 20144
Italy

MODULO D'ORDINE per Comune di Firenze
Offerta valida fino al: 08/04/2022
Proposto da: Beatriz Leal
Numero quota: Q-137914.2

Firma del Cliente

Firmando di seguito, Comune di Firenze accetta di essere vincolato dalle condizioni d'uso per Siteimprove Intelligence Platform ("SIP"), disponibile all'indirizzo: <https://siteimprove.com/en/legal/master-subscription-agreement/>. In caso di conflitto tra i termini del modulo d'ordine e le condizioni d'uso SIP, prevarranno i termini del modulo d'ordine.

Il Modulo d'ordine deve essere eseguito e/o restituito a Siteimprove prima della prima data di accesso applicabile. In caso contrario, Siteimprove può, senza modificare il prezzo o la durata del termine, modificare la prima data di accesso applicabile.

Per conto del Cliente:

Nome:

Data:

Firma



Siteimprove Italia S
via Emilio Motta 10
Milano 20144
Italy

MODULO D'ORDINE per Comune di Firenze
Offerta valida fino al: 08/04/2022
Proposto da: Beatriz Leal
Numero quota: Q-137914.2

PIANO DI SUCCESSO PREMIUM

1. Scopo dei servizi. Siteimprove fornisce servizi di supporto Premium e di formazione in linea con il Piano di Successo Premium.

2. Customer Success Manager. Ai Premium Success Customer viene assegnato un Customer Success Manager (CSM) - un esperto di soluzioni che comprende le priorità commerciali del cliente e i risultati desiderati. Il CSM lavora in sinergia con il supporto tecnico e altri team di Siteimprove per gestire la risoluzione dei problemi del cliente, offrire linee guida in materia di best practices e garantire corsi di formazione per soddisfare le esigenze degli utenti. Inoltre, presenterà dei report di avanzamento a intervalli regolari. Durante il periodo iniziale e ogni periodo di rinnovo, il CSM programmerà sessioni strategiche semestrali con il cliente.

3. Servizi di formazione. Il Cliente ha accesso a Siteimprove Academy Plus, alle risorse Self-Help e alla formazione durante il periodo iniziale e qualsiasi termine di rinnovo.

3.1 Academy Plus. I servizi comprendono l'accesso ad Academy Plus di Siteimprove per un massimo di 20 utenti senza alcun costo aggiuntivo. La Siteimprove Academy offre corsi su Accessibility, Analytics e SEO (ciascuno rappresenta un "Corso"). Academy Plus comprende tutti i corsi e i percorsi di formazione, una leaderboard per i team, funzionalità amministrative e la possibilità di generare report. Academy Plus è accessibile dalla dashboard al sito <http://my.siteimprove.com>.

3.2 Risorse self-help. I clienti possono sfruttare appieno gli strumenti di self-help di Siteimprove, che sono disponibili online tramite il nostro [Help Center](https://support.siteimprove.com/) (<https://support.siteimprove.com/>). Da quella pagina, i clienti possono trovare collegamenti alla documentazione tecnica e agli articoli di knowledge base, discutere sui problemi con altri utenti nei nostri forum della community, valutare le novità, leggere le note tecniche e accedere a webinar gratuiti.

3.3 Formazione. Al cliente saranno garantite sei (6) ore consecutive di formazione durante il periodo iniziale e ogni termine di rinnovo. La formazione sarà tenuta da un dipendente Siteimprove. Se non diversamente concordato, la formazione sarà condotta per telefono o tramite Internet dall'ufficio di Siteimprove. Il cliente e Siteimprove collaboreranno per la pianificazione della formazione sulla base della disponibilità delle risorse di Siteimprove. Le ore di formazione non utilizzate non possono essere trasferite da un termine all'altro.

4. Servizi di consulenza. Al cliente saranno offerti fino a due (2) ore di Servizi di Consulenza con gli esperti di Siteimprove durante il periodo iniziale e ogni termine di rinnovo. Fatta salva la situazione per cui la formazione è programmata in base a quanto stabilito nella Sezione 3.3, i Servizi di Consulenza saranno erogati telefonicamente o via internet dall'ufficio di Siteimprove. Il cliente e Siteimprove collaboreranno per la pianificazione dei Servizi di Consulenza sulla base della disponibilità delle risorse di Siteimprove. Siteimprove ha sua esclusiva discrezione per determinare quali risorse assegnare ai Servizi di Consulenza. I Servizi di Consulenza non prevedono alcuna forma di bonifica; il cliente è direttamente responsabile per tutte le bonifiche definite sulla base dei Servizi di Consulenza. Le ore del Servizio di Consulenza non utilizzate non possono essere trasferite da un termine all'altro.

5. Assistenza e formazione sul prodotto. I Clienti possono mettersi in contatto con Siteimprove per i servizi di assistenza, formazione o aggiuntivi, visitando il nostro [Help Center](#). In tale sede, i Clienti possono inviare un ticket di assistenza 24x7 ogni giorno dell'anno.

5.1 Livelli di servizio. Siteimprove si impegnerà in modo economicamente ragionevole per rispondere prontamente a tutte le richieste. Siteimprove punta a visualizzare e rispondere ad almeno il novanta per cento (90%) di tutti i ticket e le richieste entro quattro (4) Giorni lavorativi. I "Giorni lavorativi" sono definiti come i giorni durante i quali il centro di assistenza regionale Clienti è aperto (vedi Sezione 6). Oltre a domande generali e problemi tecnici, i servizi coperti da questi ticket e richieste includono 4 ore di configurazione personalizzata (Event Tracking, Custom CMS Deeplinks, Policy Personalizzate ecc.)



Siteimprove Italia S
via Emilio Motta 10
Milano 20144
Italy

MODULO D'ORDINE per Comune di Firenze
Offerta valida fino al: 08/04/2022
Proposto da: Beatriz Leal
Numero quota: Q-137914.2

6. Disponibilità assistenza & sistema. Siteimprove dispone di centri di supporto regionali che servono le Americhe, EMEA e APAC. Siteimprove manterrà i propri sistemi e operazioni per garantire al Cliente l'accesso ai servizi inclusi per il novantanove virgola novantanove per cento (99%) delle volte ("Disponibilità del sistema").

[Per ulteriori informazioni sull'Assistenza e la Disponibilità del sistema consultare il nostro Help Center.](#)

7. Responsabilità. Siteimprove si impegnerà il più possibile per soddisfare gli standard stabiliti in questo piano. In caso di mancato rispetto dei suddetti standard in un determinato mese, verrà emesso un credito di servizio, per un importo pari al tre per cento (3%) delle Tariffe di abbonamento annuale pro rata per il mese in questione, per il cliente che potrà utilizzarlo per le Tariffe di abbonamento future ("Credito di servizio") Siteimprove non ha alcun obbligo di emettere alcun Credito di servizio a meno che (i) il Cliente segnali immediatamente il problema a Siteimprove che così ne viene a conoscenza, e (ii) fa richiesta di tale Credito di servizio per iscritto entro tre giorni dal problema. In nessun caso un Credito di servizio può superare il 10% dell'importo dell'abbonamento annuale come indicato nel Contratto. Il Credito di servizio non è rimborsabile al termine del Contratto tra il Cliente e Siteimprove. Le parti riconoscono e concordano che il Credito di servizio è inteso come unica ed esclusiva misura correttiva per il Cliente in merito a qualsiasi problema causato da Siteimprove nell'ambito di questo piano.

8. Tempo di inattività programmato. Siteimprove informerà il Cliente tramite notifiche via e-mail almeno ventiquattro (24) ore prima di tutte le interruzioni programmate dei Servizi ("Tempo di inattività programmato") premesso che il Cliente si è registrato per le notifiche presso <http://status.siteimprove.com>.

9. Condizione. Questo Piano di Successo Premium rimane in vigore per il periodo durante il quale il Cliente continua a pagare per Premium Success di Siteimprove. Siteimprove, a sua esclusiva discrezione, può aggiornare in qualsiasi momento le condizioni del presente piano. In questo caso, suddetti aggiornamenti non comporteranno una riduzione del livello di assistenza stabilito in questo piano. Eventuali aggiornamenti devono essere forniti al Cliente in modo tempestivo.