

# PROPOSTA PER LO SVILUPPO DELL'ECOSISTEMA DIGITALE LG MULTISERVIZI

## CRM proprietario, presenza digitale e comunicazione social

**Proposta presentata da:** Resilience Agency

**Cliente:** LG Multiservizi

**Validità della proposta:** 15 giorni dalla data di invio

**Importi indicati al netto dell'IVA**

## 1. PREMESSA

A seguito dell'incontro e della presentazione delle demo realizzate, proponiamo la costruzione di un ecosistema digitale integrato finalizzato a centralizzare l'organizzazione interna, migliorare la gestione commerciale e amministrativa e rafforzare la presenza online di LG Multiservizi.

Il progetto comprende tre aree tra loro collegate:

1. implementazione e personalizzazione del gestionale proprietario **LG Control Hub**;
2. strategia e gestione della comunicazione social per sei mesi;
3. rifacimento di tre siti web appartenenti all'ecosistema LG.

L'obiettivo non è introdurre solamente un nuovo software, ma dotare LG Multiservizi di un'infrastruttura capace di accompagnare la crescita dell'azienda, della rete commerciale, delle sedi e dei differenti servizi offerti.

## 2. LG CONTROL HUB

[DEMO](#)

### **Gestionale CRM personalizzato WEB + MOBILE**

LG Control Hub sarà configurato e personalizzato sulla base dei processi operativi concordati con LG Multiservizi.

La piattaforma sarà accessibile online tramite credenziali personali e consentirà di centralizzare le principali attività commerciali, operative e amministrative dell'azienda.

### **2.1 Moduli compresi nella prima versione**

#### **Dashboard direzionale completamente personalizzabile**

La Direzione potrà visualizzare in un'unica schermata:

- nuovi lead;
- lead da contattare;
- appuntamenti;
- conversioni;
- pratiche aperte;
- pratiche ferme;
- documenti mancanti;
- incassi;
- pagamenti;
- scadenze;
- andamento commerciale;
- performance degli agenti;
- situazione finanziaria generale.

#### **Gestione lead completamente personalizzabile con infinite pipeline e flussi**

Il modulo comprenderà:

- acquisizione dei lead;
- inserimento dei lead provenienti dai siti;
- classificazione per fonte, servizio e sede;
- pipeline commerciale;
- schede lead apribili;
- spostamento drag and drop tra gli stati;
- assegnazione agli agenti;

- riassegnazione;
- priorità;
- note;
- attività;
- storico delle modifiche;
- ricerca e filtri.

## **Calendari e appuntamenti completamente personalizzabile**

Il gestionale comprenderà:

- calendario generale;
- calendario per agente;
- calendario per sede;
- calendario per servizio;
- creazione degli appuntamenti;
- collegamento tra appuntamento e lead;
- collegamento tra appuntamento e cliente;
- appuntamenti telefonici, online o in sede;
- riprogrammazione;
- esito dell'appuntamento;
- registrazione dei mancati appuntamenti;
- promemoria interni.

Le integrazioni dirette con Google Calendar, Outlook o altri calendari esterni saranno oggetto di verifica tecnica e, quando necessarie, di quotazione separata.

## **Clienti e anagrafiche completamente personalizzabile**

Ogni cliente disporrà di una scheda centralizzata contenente:

- dati anagrafici;
- recapiti;
- sede e agente di riferimento;
- servizi richiesti;
- appuntamenti;
- pratiche;
- documenti;
- note;
- preventivi;
- contratti;
- fatture;
- pagamenti;
- scadenze;

- cronologia delle attività.

## **Gestione pratiche completamente personalizzabile**

Sarà possibile creare e gestire pratiche differenziate in base ai principali servizi di LG Multiservizi.

Le pratiche potranno comprendere:

- codice identificativo;
- cliente;
- servizio;
- agente;
- responsabile back office;
- sede;
- partner;
- stato;
- fase della lavorazione;
- priorità;
- documenti;
- attività;
- scadenze;
- note;
- valore economico;
- data prevista di conclusione.

Saranno predisposte pipeline specifiche per le principali categorie di servizio individuate durante l'analisi iniziale.

## **Attività e back office completamente personalizzabile**

Il modulo permetterà di:

- creare attività;
- assegnare responsabili;
- impostare priorità e scadenze;
- aggiungere commenti;
- allegare documenti;
- monitorare attività aperte e concluse;
- collegare ogni attività a lead, clienti o pratiche;
- evidenziare attività scadute o bloccate.

## **Archivio documentale**

La piattaforma permetterà di:

- caricare documenti;
- associare i file a clienti e pratiche;
- categorizzare i documenti;

- identificare i documenti mancanti;
- visualizzare documenti da verificare;
- registrare approvazioni o richieste di integrazione;
- mantenere uno storico delle operazioni.

Lo spazio cloud incluso è disciplinato nella sezione dedicata al canone ricorrente.

## Ricerca globale

Sarà presente una ricerca generale per individuare rapidamente:

- lead;
- clienti;
- pratiche;
- appuntamenti;
- agenti;
- partner;
- documenti;
- preventivi;
- fatture;
- pagamenti.

## Gestione utenti e permessi

La prima configurazione comprenderà fino a **sei utenze nominative complessive**.

Saranno configurati i principali livelli di accesso:

- Direzione;
- Amministrazione;
- responsabile;
- agente;
- back office;
- eventuale partner autorizzato.

Ogni ruolo potrà visualizzare e modificare esclusivamente le informazioni autorizzate.

## Amministrazione

Il gestionale comprenderà strumenti per:

- registrazione di fatture e documenti economici;
- scadenze;
- rate;
- incassi;
- pagamenti;
- pagamenti parziali;

- residui;
- insoluti;
- provvigioni;
- riepiloghi economici;
- collegamento tra fatture, clienti e pratiche.

L'emissione diretta di fatture elettroniche richiederà l'eventuale collegamento con il provider utilizzato dal cliente e non è compresa nella prima configurazione, salvo diversa indicazione scritta.

## **Piano di tesoreria**

Direzione e Amministrazione potranno accedere a un modulo dedicato comprendente:

- conti aziendali;
- saldi iniziali;
- movimenti in entrata;
- movimenti in uscita;
- incassi previsti;
- pagamenti previsti;
- scadenziario;
- costi ricorrenti;
- pagamenti programmati;
- previsione di cassa;
- saldo progressivo;
- scenario prudente;
- scenario realistico;
- scenario ottimistico;
- alert relativi alla liquidità;
- analisi per conto, sede, servizio e centro di costo.

Il modulo rappresenterà uno strumento interno di pianificazione e controllo e non sostituirà il software contabile, l'attività del commercialista o gli estratti conto bancari ufficiali.

## **Provvigioni**

Il sistema potrà gestire:

- agente;
- pratica;
- servizio;
- valore economico;
- incasso collegato;
- percentuale o importo;
- provvigione prevista;
- provvigione maturata;
- provvigione liquidata;
- residuo;

- stato del pagamento.

Le regole definitive saranno configurate sulla base delle indicazioni fornite da LG Multiservizi durante la fase di analisi.

## **Agente AI per analisi dei dati e supporto decisionale**

LG Control Hub comprenderà un assistente basato sull'intelligenza artificiale progettato per analizzare i dati presenti all'interno del gestionale e fornire alla Direzione, all'Amministrazione e agli utenti autorizzati riepiloghi, segnalazioni e suggerimenti operativi.

L'Agente AI potrà analizzare, nei limiti dei permessi assegnati:

- lead e relative fonti di acquisizione;
- tempi medi di presa in carico;
- attività degli agenti;
- appuntamenti fissati e mancati appuntamenti;
- tassi di conversione;
- pratiche aperte, ferme o in ritardo;
- documenti mancanti;
- incassi previsti ed effettivi;
- pagamenti e scadenze;
- andamento della liquidità;
- performance di sedi, servizi e collaboratori;
- storico delle note e delle attività;
- ricorrenze e comportamenti presenti nei dati aziendali.

Attraverso l'analisi delle informazioni registrate, l'assistente potrà generare:

- riepiloghi automatici delle schede cliente;
- sintesi delle pratiche;
- report periodici;
- evidenza delle criticità;
- segnalazioni relative a lead non lavorati;
- individuazione di pratiche ferme;
- suggerimenti sulle attività successive;
- identificazione dei servizi maggiormente richiesti;
- confronto delle performance tra periodi, sedi o agenti;
- previsioni indicative sull'andamento commerciale;
- analisi degli scostamenti tra incassi previsti ed effettivi;
- suggerimenti relativi a possibili opportunità di cross-selling;
- domande e risposte in linguaggio naturale sui dati aziendali.

A titolo esemplificativo, gli utenti autorizzati potranno formulare richieste come:

- “Quali lead non sono stati ancora ricontattati?”;
- “Quali pratiche sono ferme da più di dieci giorni?”;
- “Qual è il servizio con il miglior tasso di conversione?”;

- “Quali agenti hanno generato il maggior numero di incassi questo mese?”;
- “Quali documenti mancano nelle pratiche attualmente aperte?”;
- “Qual è la previsione di liquidità per i prossimi sessanta giorni?”;
- “Quali clienti potrebbero essere interessati a un altro servizio?”;
- “Riassumi la situazione completa di questo cliente”.

## Miglioramento progressivo dell’Agente AI

L’assistente potrà essere configurato affinché migliori progressivamente la qualità dei propri suggerimenti sulla base di:

- dati storici presenti nel gestionale;
- classificazioni inserite dagli operatori;
- esiti dei lead;
- avanzamento delle pratiche;
- correzioni effettuate dagli utenti;
- feedback positivi o negativi sui suggerimenti;
- regole operative definite da LG Multiservizi;
- documenti e procedure aziendali messi a disposizione.

Il miglioramento non dovrà consistere in un apprendimento autonomo e incontrollato.

Ogni regola, classificazione o suggerimento dovrà rimanere verificabile e modificabile dagli utenti autorizzati.

L’Agente AI dovrà sempre distinguere chiaramente tra:

- dati presenti nel sistema;
- elaborazioni statistiche;
- previsioni;
- suggerimenti;
- informazioni mancanti o non verificate.

Ogni risposta generata dovrà riportare un’avvertenza come:

**“Analisi generata automaticamente sulla base dei dati disponibili. Verificare le informazioni prima di procedere.”**

L’Agente AI avrà esclusivamente una funzione di supporto e non potrà autonomamente:

- approvare o rifiutare richieste di credito;
- assumere decisioni legali, fiscali, finanziarie o assicurative;
- modificare dati economici senza conferma;
- cancellare record;
- autorizzare pagamenti;
- liquidare provvigioni;
- inviare comunicazioni ai clienti;
- assegnare definitivamente pratiche o lead;
- assumere decisioni vincolanti per LG Multiservizi.

Le operazioni che comportano modifiche ai dati o azioni verso terzi dovranno richiedere una conferma esplicita da parte di un utente autorizzato.

L'utilizzo di modelli di intelligenza artificiale esterni, le relative API e gli eventuali consumi superiori alle soglie comprese potranno comportare costi aggiuntivi, che saranno preventivamente comunicati e concordati.

## **Automazioni per campagne email e messaggistica**

LG Control Hub comprenderà un modulo dedicato alla creazione e gestione di automazioni per l'invio di comunicazioni ai lead e ai clienti.

Il sistema consentirà di predisporre campagne e sequenze automatiche basate su eventi, condizioni, scadenze e segmenti presenti nel gestionale.

Le comunicazioni potranno essere utilizzate per:

- confermare la ricezione di una richiesta;
- comunicare l'assegnazione di un referente;
- confermare un appuntamento;
- inviare promemoria prima di un appuntamento;
- comunicare una riprogrammazione;
- ricontattare un lead non raggiungibile;
- richiedere documenti mancanti;
- ricordare una scadenza;
- ricordare una rata o un pagamento;
- aggiornare il cliente sull'avanzamento della pratica;
- richiedere un feedback;
- proporre un servizio complementare;
- riattivare contatti inattivi;
- inviare aggiornamenti informativi;
- gestire campagne commerciali autorizzate.

### **Canali predisposti**

Il modulo potrà essere predisposto per utilizzare:

- email;
- notifiche interne;
- SMS;
- WhatsApp Business;
- eventuali altri canali concordati.

L'invio tramite SMS, WhatsApp Business o provider email esterni richiederà il collegamento con i relativi servizi e potrà comportare costi di attivazione e consumo non compresi nel prezzo iniziale. In assenza delle integrazioni esterne necessarie, il gestionale potrà

permettere la configurazione e la simulazione dei flussi, ma non dovrà indicare come inviati messaggi che non sono stati effettivamente trasmessi.

## **Tipologie di automazione**

Le automazioni potranno essere attivate, a titolo esemplificativo, quando:

- viene acquisito un nuovo lead;
- il lead viene assegnato a un agente;
- non viene registrato un contatto entro un determinato periodo;
- viene fissato un appuntamento;
- l'appuntamento si avvicina;
- il cliente non si presenta;
- viene aperta una pratica;
- la pratica cambia fase;
- una pratica rimane ferma oltre il limite configurato;
- viene richiesto un documento;
- un documento non viene caricato entro la scadenza;
- viene emesso un preventivo;
- un preventivo non viene visualizzato;
- un preventivo non viene accettato entro un determinato periodo;
- viene emessa una fattura;
- una rata si avvicina alla scadenza;
- un pagamento risulta scaduto;
- una pratica viene conclusa;
- un cliente non riceve comunicazioni da un determinato periodo;
- si verifica una condizione utile per proporre un servizio collegato.

## **Creazione delle campagne**

Gli utenti autorizzati potranno:

- creare campagne;
- scegliere il canale;
- selezionare il pubblico;
- utilizzare filtri e segmenti;
- impostare data e orario;
- creare sequenze di più messaggi;
- definire intervalli temporali;
- inserire condizioni;
- utilizzare modelli predefiniti;
- personalizzare i messaggi;
- programmare invii;
- mettere in pausa una campagna;
- interrompere una sequenza;
- duplicare una campagna;
- consultare lo storico degli invii.

I messaggi potranno utilizzare campi dinamici come:

- nome del cliente;
- nome del referente;
- sede;
- servizio richiesto;
- data dell'appuntamento;
- ora dell'appuntamento;
- codice pratica;
- documento mancante;
- data di scadenza;
- importo;
- rata residua;
- link personalizzato;
- recapiti del consulente.

## **Segmentazione**

Le campagne potranno essere indirizzate sulla base di criteri come:

- tipologia di lead;
- servizio richiesto;
- sede;
- città;
- agente;
- fase della pipeline;
- stato della pratica;
- presenza di documenti mancanti;
- stato del preventivo;
- stato del pagamento;
- data dell'ultimo contatto;
- cliente attivo o inattivo;
- consenso marketing;
- consenso WhatsApp;
- eventuali tag personalizzati.

## **Controllo e approvazione**

Per evitare invii errati, il sistema dovrà prevedere:

- anteprima del messaggio;
- conteggio dei destinatari;
- controllo dei campi mancanti;
- invio di prova;
- conferma prima dell'attivazione;
- possibilità di mettere in pausa;
- esclusione dei contatti senza consenso;
- esclusione dei contatti disiscritti;

- gestione delle liste di esclusione;
- storico delle modifiche;
- registrazione dell'utente che ha autorizzato l'invio.

Le campagne commerciali non potranno essere inviate automaticamente senza la presenza del consenso richiesto.

Le comunicazioni di servizio dovranno essere distinte dalle comunicazioni promozionali.

## Monitoraggio

Quando supportato dal provider utilizzato, il modulo potrà mostrare:

- messaggi programmati;
- messaggi inviati;
- messaggi consegnati;
- messaggi non consegnati;
- email aperte;
- link cliccati;
- risposte ricevute;
- disiscrizioni;
- errori;
- tasso di apertura;
- tasso di interazione;
- conversioni associate alla campagna.

Le risposte e le comunicazioni dovranno essere registrate, quando tecnicamente possibile, nella scheda del lead o del cliente.

## Limitazioni e costi esterni

Il prezzo iniziale comprende la predisposizione del sistema di automazione e dei principali flussi concordati durante la fase di analisi.

Sono esclusi, salvo diversa indicazione scritta:

- costi per l'invio di SMS;
- costi di WhatsApp Business;
- costi dei provider email;
- acquisto di numerazioni;
- verifica Meta Business;
- modelli WhatsApp soggetti ad approvazione;
- caselle email aggiuntive;
- domini dedicati;
- configurazioni DNS avanzate;
- volumi di invio superiori alle soglie comprese;
- creazione di campagne aggiuntive rispetto a quelle concordate;

- revisione continuativa dei test delle campagne;
- gestione operativa quotidiana delle campagne;
- nuove automazioni richieste dopo l'approvazione del progetto.

Il numero di automazioni e campagne inizialmente incluse sarà definito durante l'analisi funzionale e riportato nel documento operativo del progetto.

Eventuali nuove sequenze, nuove logiche, nuovi canali o automazioni particolarmente complesse saranno oggetto di valutazione e quotazione separata.

## **3. FASI DEL PROGETTO CRM**

### **Fase 1 – Analisi e configurazione**

Comprende:

- raccolta dei processi;
- definizione dei ruoli;
- definizione delle pipeline;
- individuazione dei dati necessari;
- configurazione iniziale;
- struttura utenti e permessi;
- definizione delle regole operative.

### **Fase 2 – Personalizzazione**

Comprende:

- personalizzazione della piattaforma;
- configurazione dei moduli concordati;
- adattamento delle dashboard;
- inserimento dei dati dimostrativi;
- preparazione dell'ambiente operativo;
- configurazione delle principali automazioni interne.

### **Fase 3 – Collaudo**

Comprende:

- test dei flussi;
- verifica dei ruoli;
- verifica della persistenza dei dati;
- correzione delle anomalie;

- controllo delle funzionalità principali;
- validazione con i referenti del cliente.

## Fase 4 – Avvio assistito

Comprende:

- attivazione delle prime utenze;
- formazione iniziale;
- affiancamento;
- raccolta delle segnalazioni;
- correzione degli errori;
- ottimizzazione dei flussi compresi nel perimetro approvato.

## Fase 5 – Stabilizzazione

Nei primi sei mesi saranno monitorati:

- utilizzo della piattaforma;
- correttezza dei flussi;
- necessità di configurazione;
- eventuali anomalie;
- adozione da parte degli utenti;
- interventi correttivi compresi nel progetto.

# 4. TEMPI DI REALIZZAZIONE

La prima versione operativa sarà indicativamente disponibile entro **20-30 giorni lavorativi** dall'avvio, a condizione che il cliente fornisca nei tempi richiesti:

- materiali;
- dati;
- accessi;
- regole operative;
- approvazioni;
- feedback;
- eventuali file da importare.

Il periodo complessivo di sviluppo, affiancamento e stabilizzazione avrà una durata di sei mesi.

Eventuali ritardi nella trasmissione dei materiali, nelle approvazioni o nei feedback comporteranno uno spostamento proporzionale delle tempistiche.

## 5. INVESTIMENTO CRM

**Valore ordinario 11.000 € + IVA**

**Condizione economica riservata al progetto integrato**

**8.800 € + IVA**

La condizione agevolata è riconosciuta in caso di accettazione congiunta di:

- LG Control Hub;
- servizio marketing e social di sei mesi;
- rifacimento dei tre siti web.

### Modalità di pagamento

- **5.500 € + IVA** alla sottoscrizione e all'avvio del progetto;
- **6 rate mensili da 550 € + IVA.**

Le sei rate da 550 euro rappresentano una dilazione del prezzo complessivo del progetto e non un abbonamento mensile liberamente interrompibile.

Trattandosi di un software acquisito in proprietà, l'investimento potrà essere iscritto tra le immobilizzazioni immateriali e ammortizzato in bilancio secondo la relativa vita utile. Il periodo è generalmente compreso tra **3 e 5 anni**, in base alla classificazione adottata, da confermare con il proprio commercialista.

## 6. CANONE RICORRENTE LG CONTROL HUB

Dal settimo mese sarà applicato un canone di: **200 € + IVA al mese**

Il canone sarà dovuto per tutta la durata di utilizzo, mantenimento e disponibilità online della piattaforma.

### Il canone comprende

- disponibilità dell'ambiente cloud;
- hosting dell'applicazione;
- database;

- backup ordinari;
- aggiornamenti tecnici e di sicurezza;
- monitoraggio generale;
- manutenzione correttiva delle funzionalità approvate;
- ripristino di eventuali anomalie imputabili al software;
- assistenza tramite email o ticket;
- fino a sei utenze nominative;
- fino a 10 GB di spazio cloud per documenti;
- fino a 60 minuti mensili di assistenza per configurazioni semplici.

I minuti di assistenza inclusi non sono cumulabili nei mesi successivi.

## Il canone non comprende

- sviluppo di nuove funzionalità non presenti nel preventivo iniziale;
- nuovi moduli;
- modifica sostanziale dei processi;
- nuove tipologie di utenti;
- integrazioni con software esterni;
- importazioni massive;
- pulizia o normalizzazione dei dati;
- modifiche richieste a seguito di variazioni normative;
- attività di formazione aggiuntiva;
- assistenza in presenza;
- costi di API e piattaforme di terze parti;
- invio di SMS;
- WhatsApp Business ( costo di implementazione a partire da Euro 30 al mese);
- servizi di firma elettronica;
- fatturazione elettronica;
- servizi bancari o Open Banking;
- funzionalità di intelligenza artificiale con consumi a pagamento;
- spazio cloud eccedente quello incluso.

La classificazione di una richiesta come manutenzione correttiva, configurazione o nuovo sviluppo sarà effettuata da Resilience Agency a seguito di valutazione tecnica.

## Utenze aggiuntive

La prima configurazione e il canone comprendono fino a sei utenti nominativi.

Per ogni utenza aggiuntiva sarà applicato un costo di:

**25 € + IVA al mese per utente.**

Gli account sono nominativi e non possono essere condivisi tra più persone.

## Spazio cloud aggiuntivo

Sono inclusi 10 GB di spazio documentale.

Lo spazio aggiuntivo sarà disponibile in blocchi da 10 GB al costo di:

**15 € + IVA al mese per ogni blocco aggiuntivo.**

Eventuali costi eccezionali derivanti da grandi volumi di traffico, elaborazioni o archiviazione saranno comunicati e concordati separatamente.

## Sviluppi aggiuntivi

Le attività evolutive non comprese potranno essere quotate:

- a progetto;
- a pacchetto di ore;
- a giornata;
- tramite aumento concordato del canone.

Tariffa indicativa per interventi extra:

**90 € + IVA per ora**, con addebito minimo di un'ora.

## Moduli futuri

Sono espressamente esclusi dal perimetro iniziale e saranno oggetto di preventivo separato eventuali moduli come:

- recruiting;
- gestione contratti e firma elettronica;
- preventivatore
- gestione candidature;
- risorse umane;
- presenze;
- gestione dipendenti;
- formazione interna;
- portale affiliati;
- portale clienti avanzato;
- portale partner;
- sistema ticket;
- firma elettronica certificata;
- sincronizzazione bancaria avanzata;
- fatturazione elettronica;
- automazioni avanzate;
- nuove società o business unit;
- ulteriori gestionali collegati.

## 7. PROPRIETÀ DEL SOFTWARE, INFRASTRUTTURA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Al completamento del pagamento dell'intero corrispettivo previsto per i primi sei mesi, il software **LG Control Hub**, comprensivo del codice sorgente sviluppato specificamente per LG Multiservizi, **diventerà di proprietà del cliente e potrà essere iscritto e valorizzato come asset aziendale.**

Al termine del periodo di sviluppo e collaudo saranno messi a disposizione di LG Multiservizi:

- codice sorgente della piattaforma;
- struttura del database;
- configurazioni sviluppate specificamente per il progetto;
- documentazione tecnica essenziale;
- credenziali e accessi relativi agli ambienti di proprietà del cliente;
- esportazione completa dei dati presenti nel gestionale.

Rimarranno esclusi dal trasferimento eventuali strumenti, librerie, framework, servizi, componenti open source o tecnologie di terze parti utilizzati per il funzionamento della piattaforma, che continueranno a essere regolati dalle rispettive licenze.

### Canone infrastrutturale

Dal settimo mese sarà applicato un canone di **200 € + IVA al mese**, destinato al mantenimento dell'infrastruttura necessaria a garantire la disponibilità online del software.

Il canone comprende:

- server e infrastruttura cloud;
- database;
- spazio di archiviazione previsto dal piano;
- backup ordinari;
- certificato di sicurezza;
- monitoraggio della disponibilità del sistema;
- aggiornamenti tecnici indispensabili al mantenimento dell'ambiente;
- gestione ordinaria dell'infrastruttura.

Il canone non costituisce una licenza d'uso del software, poiché il codice sviluppato per LG Multiservizi sarà già di proprietà del cliente dopo il saldo del progetto.

### Libertà di mantenimento e trasferimento

LG Multiservizi non sarà vincolata a mantenere nel tempo l'infrastruttura presso Resilience Agency.

Il cliente potrà scegliere di:

- continuare a utilizzare l'infrastruttura gestita da Resilience Agency;
- trasferire il software presso un proprio server;
- affidare l'hosting a un diverso fornitore;
- richiedere una configurazione cloud intestata direttamente alla propria azienda.

L'eventuale cessazione del servizio infrastrutturale potrà essere richiesta mediante comunicazione scritta con almeno **60 giorni di preavviso**.

Durante il periodo di preavviso sarà garantita la continuità del servizio e saranno messi a disposizione i dati e i materiali tecnici necessari al trasferimento.

Le attività operative necessarie per migrare, reinstallare, riconfigurare o pubblicare il software presso un'infrastruttura differente non sono comprese nel canone e saranno eventualmente quotate separatamente sulla base della complessità tecnica.

Alla cessazione del canone:

- il cliente manterrà la piena proprietà del software;
- sarà fornita un'esportazione aggiornata dei dati;
- l'ambiente ospitato da Resilience Agency sarà disattivato al termine del periodo concordato;
- Resilience Agency non sarà più responsabile di server, backup, sicurezza, disponibilità o aggiornamenti dell'ambiente trasferito.

## **Nuove funzionalità e sviluppi futuri**

La proprietà del software non comprende automaticamente lo sviluppo gratuito di nuove funzionalità.

Eventuali richieste successive, tra cui:

- nuovi moduli;
- nuove integrazioni;
- automazioni aggiuntive;
- modifica dei processi;
- ampliamento dei ruoli;
- nuovi report;
- nuove aree riservate;
- interventi evolutivi;

saranno analizzate e quotate separatamente.

LG Multiservizi potrà liberamente affidare tali sviluppi a Resilience Agency oppure a un diverso fornitore, utilizzando il codice e la documentazione di propria proprietà.

## **Adeguamento dei costi infrastrutturali**

Il canone potrà essere adeguato esclusivamente in presenza di:

- aumento dello spazio cloud utilizzato;
- incremento significativo del numero di utenti;
- aumento dei volumi di traffico o delle elaborazioni;
- utilizzo di servizi esterni a pagamento;
- aumento documentabile dei costi applicati dai fornitori cloud.

Qualsiasi variazione sarà comunicata preventivamente e non verrà applicata senza informare il cliente.

## **8. SERVIZIO MARKETING E SOCIAL**

### **Durata**

Sei mesi.

### **Obiettivi**

- rafforzamento della percezione del brand;
- presentazione chiara dei servizi;
- valorizzazione del titolare e dei professionisti;
- incremento dell'autorevolezza online;
- produzione di contenuti informativi;
- generazione di interesse e contatti;
- coordinamento tra sito, social e gestionale.

### **Attività comprese**

#### **Analisi iniziale**

- incontro strategico;
- analisi del posizionamento;
- analisi del pubblico;
- definizione delle aree di comunicazione;
- individuazione dei format;
- definizione del linguaggio;
- costruzione del piano editoriale.

### **Strategia**

Sarà predisposta una strategia di comunicazione contenente:

- obiettivi;
- target;
- posizionamento;
- tono di voce;
- rubriche;
- format;
- argomenti;
- call to action;
- indicazioni per le registrazioni.

## **Produzione contenuti**

Sono comprese:

- quattro sessioni di registrazione da mezza giornata;
- preparazione degli argomenti;
- scrittura degli script;
- supporto durante la registrazione;
- utilizzo di attrezzatura professionale;
- montaggio verticale;
- sottotitoli;
- ottimizzazione per i social;
- copertine grafiche semplici;
- copy di pubblicazione.

Ogni sessione comprenderà fino a **12 video verticali montati** + foto.

## **Pubblicazione**

La pubblicazione sarà effettuata sulle piattaforme concordate tra:

- Instagram;
- Facebook;
- TikTok.
- LinkedIn
- Youtube ( per SEO)

La pubblicazione dello stesso contenuto adattato su più piattaforme non costituisce la produzione di contenuti differenti.

## **Monitoraggio e Sponsorizzazioni Lead Generation**

Sono compresi:

- controllo dell'andamento;
- analisi delle performance;
- verifica dei format;
- Setup delle campagne META ( IG+FB) - lead generation con form per generazione contatti

- Targetizzazione e segmentazione del pubblico.
- adattamento progressivo degli argomenti;
- report sintetico periodico.

## Attività escluse

Non sono compresi:

- budget pubblicitario;
- risposta continuativa a commenti e messaggi;
- moderazione quotidiana;
- produzione fotografica separata;
- ulteriori sessioni di registrazione;
- trasferte fuori dal territorio concordato;
- influencer;
- ufficio stampa;
- contenuti non previsti dal piano;
- oltre 3 revisioni per video.

Modifiche di impostazione richieste dopo l'approvazione degli script o del montaggio potranno essere quotate separatamente.

## 9. INVESTIMENTO MARKETING

Il costo complessivo del servizio per sei mesi è di:

**6.000 € + IVA scontato da 7200€**

Il cliente potrà scegliere una delle seguenti modalità:

### Soluzione A

- 6 rate mensili da **1.000 € + IVA**.

### Soluzione B

- 4 rate da **1.500 € + IVA**.

La durata del servizio è fissa e pari a sei mesi.

Le rate rappresentano una dilazione del prezzo complessivo e non rendono il servizio interrompibile mensilmente.

Eventuali giornate di registrazione non utilizzate per cause dipendenti dal cliente dovranno essere recuperate entro la durata contrattuale, compatibilmente con le disponibilità del team.

## 10. RIFACIMENTO DEI TRE SITI WEB

Il progetto comprende il rifacimento di tre siti appartenenti all'ecosistema LG, da identificare definitivamente durante la fase di avvio. [DEMO](#)

### Valore ordinario

**900 € + IVA per ciascun sito**

Totale ordinario: **2.700 € + IVA**

### Condizione riservata al progetto integrato

In caso di accettazione congiunta del CRM e del servizio marketing:

**300 € + IVA per ciascun sito**

Totale agevolato: **900 € + IVA**

La cifra rappresenta un contributo tecnico agevolato alla produzione, riconosciuto nell'ambito del progetto complessivo.

### Il rifacimento comprende

- applicazione del design approvato;
- struttura responsive;
- adattamento desktop, tablet e mobile;
- aggiornamento dell'interfaccia;
- organizzazione dei servizi;
- revisione della navigazione;
- moduli di contatto;
- collegamento ai contatti;
- ottimizzazione SEO tecnica di base;
- title e meta description di base;
- collegamento ai social;
- collegamento futuro al gestionale;
- cookie banner;
- pagine legali fornite o approvate dal cliente;
- pubblicazione online;
- un ciclo complessivo di revisione per ciascun sito.

L'offerta agevolata presuppone:

- utilizzo di un sistema grafico e tecnico condiviso;
- riutilizzo e adattamento dei materiali già disponibili;
- fornitura tempestiva di testi, dati e documentazione da parte del cliente;
- assenza di funzionalità e-commerce o portali avanzati.

## Sono esclusi

- e-commerce;
- aree riservate avanzate;
- configuratori;
- sviluppo di applicazioni web;
- produzione fotografica;
- video aggiuntivi;
- traduzioni;
- redazione di pareri legali;
- copywriting tecnico-legale specialistico;
- migrazioni particolarmente complesse;
- acquisto di domini;
- licenze premium;
- plugin a pagamento;
- integrazioni esterne non previste;
- pagine o funzionalità richieste dopo l'approvazione della struttura.

## 11. MANTENIMENTO DEI SITI

Per ciascun sito sarà applicato un canone di:

**15 € + IVA al mese per sito**

Equivalente a: **180 € + IVA all'anno per sito**

Per tre siti: **540 € + IVA all'anno**

Il mantenimento sarà fatturato annualmente in via anticipata.

### Il mantenimento comprende

- hosting standard;
- certificato SSL;
- backup ordinari;
- monitoraggio;
- aggiornamenti tecnici;

- interventi correttivi;
- mantenimento online;
- assistenza in caso di malfunzionamento.

## Il mantenimento non comprende

- nuove pagine;
- nuovi servizi;
- modifica dei testi;
- caricamento continuativo di contenuti;
- articoli;
- modifiche grafiche;
- nuove integrazioni;
- interventi SEO continuativi;
- riprogettazione;
- aumento straordinario dello spazio;
- costi di licenze o servizi esterni.

Gli interventi evolutivi saranno preventivati separatamente.

## 12. RIEPILOGO ECONOMICO

| Servizio                    | Valore ordinario | Condizione proposta |
|-----------------------------|------------------|---------------------|
| LG Control Hub              | 11.000 €         | 8.800 €             |
| Marketing e social – 6 mesi | 7.200 €          | 6.000 €             |
| Tre siti web                | 2.700 €          | 900 €               |
| <b>Totale</b>               | <b>19.700 €</b>  | <b>15.700 €</b>     |

### Vantaggio economico riconosciuto 5.200 € + IVA

Tutti gli importi sono da intendersi al netto dell'IVA.

## 13. CANONI SUCCESSIVI

A partire dal settimo mese:

| Servizio                 | Canone                         |
|--------------------------|--------------------------------|
| LG Control Hub           | 200 € al mese dal settimo mese |
| Mantenimento sito 1      | 15 € al mese                   |
| Mantenimento sito 2      | 15 € al mese                   |
| Mantenimento sito 3      | 15 € al mese                   |
| <b>Totale ricorrente</b> | <b>245 € al mese + IVA</b>     |

Il mantenimento dei siti sarà fatturato annualmente.

L'eventuale prosecuzione della gestione social dopo i primi sei mesi sarà oggetto di rinnovo e proposta separata.

## 14. CONDIZIONE DELLO SCONTO COMBINATO

Le condizioni economiche agevolate:

- CRM a 8.800 euro anziché 11.000 euro;
- tre siti a 900 euro anziché 2.700 euro;

sono subordinate all'accettazione congiunta dell'intero progetto comprendente:

- CRM;
- servizio marketing di sei mesi;
- rifacimento dei tre siti.

In caso di rinuncia a una delle componenti prima dell'avvio, saranno applicati i prezzi ordinari delle attività mantenute.

In caso di interruzione anticipata e non imputabile a Resilience Agency del servizio marketing prima del completamento dei sei mesi, rimarranno dovute le rate previste dal piano e le eventuali differenze derivanti dalle condizioni agevolate applicate.

## 15. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

LG Multiservizi dovrà:

- nominare un referente unico;
- fornire accessi, materiali e informazioni;
- verificare la correttezza dei contenuti;
- approvare pipeline e procedure;
- fornire le regole provvigionali;
- fornire le informazioni amministrative;
- validare i dati delle sedi e dei professionisti;
- fornire le informative privacy;
- verificare i contenuti finanziari, legali, assicurativi e fiscali;
- fornire feedback entro cinque giorni lavorativi;
- utilizzare la piattaforma secondo le indicazioni ricevute;
- non condividere le credenziali;
- comunicare tempestivamente eventuali errori.

Resilience Agency non sarà responsabile della correttezza sostanziale di dati, formule economiche, informazioni professionali o contenuti normativi forniti o approvati dal cliente.

## 16. DATI, SOFTWARE E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

I dati inseriti nella piattaforma rimarranno di proprietà del cliente.

Resilience Agency conserverà la titolarità di:

- codice sorgente;
- architettura;
- framework;
- componenti riutilizzabili;
- sistemi;
- librerie;
- automazioni;
- know-how;
- metodologia di sviluppo.

Al cliente sarà riconosciuta una licenza d'uso della piattaforma per tutta la durata del servizio e del relativo canone.

La cessione del codice sorgente, dei diritti di sfruttamento esclusivo o dell'intera infrastruttura non è compresa e potrà essere oggetto di accordo economico separato.

Alla cessazione del servizio il cliente potrà richiedere l'esportazione dei propri dati nei formati tecnicamente disponibili.

## 17. SERVIZI DI TERZE PARTI

Eventuali costi relativi a servizi esterni saranno sostenuti dal cliente o riaddebitati separatamente.

A titolo esemplificativo:

- domini;
- servizi cloud eccedenti;
- email transazionali;
- SMS;
- WhatsApp Business;
- firma digitale;
- provider di fatturazione;
- sistemi di pagamento;
- servizi bancari;
- API;
- software esterni;
- strumenti di intelligenza artificiale;
- plugin;
- licenze;
- mappe;
- servizi pubblicitari.

La funzionalità delle integrazioni dipende anche dalla disponibilità e dalle condizioni applicate dai relativi fornitori.

## 18. MODIFICHE AL PERIMETRO

La proposta riguarda esclusivamente le funzioni e le attività descritte nel presente documento.

Qualsiasi richiesta successiva che comporti:

- nuove funzionalità;
- nuovi moduli;
- nuove pagine;
- modifica dei flussi approvati;
- nuove integrazioni;

- nuovi ruoli;
- automazioni aggiuntive;
- importazioni;
- revisioni strutturali;

sarà analizzata e quotata separatamente.

Le richieste verbali non modificheranno il perimetro del progetto fino alla relativa approvazione scritta.

## 19. PAGAMENTI E SOSPENSIONE

In caso di ritardo superiore a 15 giorni rispetto a una scadenza, Resilience Agency potrà sospendere:

- sviluppo;
- assistenza;
- pubblicazioni;
- accessi;
- hosting;
- servizi collegati;

fino alla regolarizzazione degli importi.

La sospensione non determinerà la cancellazione delle somme già maturate o delle rate relative ai servizi a durata fissa.

## 20. ACCETTAZIONE

L'accettazione della proposta comporta:

- approvazione del perimetro;
- approvazione delle condizioni economiche;
- approvazione delle modalità di pagamento;
- avvio delle attività;
- riconoscimento delle condizioni agevolate applicate al progetto integrato.

**Totale progetto integrato: 15.700 € + IVA**

Firma cliente: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma fornitore: \_\_\_\_\_