

DANIELE LILLA CONSULTING

Allegato Tecnico

Caratteristiche tecniche e funzionali del servizio «CRM Trasporti», richiamate dalle Condizioni Generali di Contratto

IDENTIFICAZIONE DEL DOCUMENTO	
Versione	1.0
In vigore dal	10.08.2026
Richiamato da	Condizioni Generali di Contratto v1.0

Documento parte integrante dei Termini e Condizioni del servizio CRM Trasporti.

1. Descrizione del servizio

CRM Trasporti è un software gestionale in modalità SaaS (Software-as-a-Service) verticale per le aziende italiane di autotrasporto merci, spedizione e logistica. È progettato per imprese da 1 a 50 mezzi, con possibili estensioni per cooperative, consorzi e flotte multi-azienda.

2. Requisiti tecnici lato Cliente

- Browser moderno con supporto a JavaScript ES2022 (Chrome 110+, Firefox 110+, Safari 16+, Edge 110+)
- Connessione Internet a banda larga (consigliato >5 Mbps in download)
- Risoluzione minima schermo: 1280×720
- Per l'app autista (PWA): Android 9.0+ o iOS 14+ con browser moderno (Chrome / Safari)
- Indirizzo email valido per ricezione notifiche

3. Funzionalità incluse, moduli base

3.1 Gestione anagrafiche

- Anagrafica clienti / committenti (illimitata)
- Anagrafica fornitori (officine, fuel card, gomme, lavaggi)
- Anagrafica mezzi: targa, telaio, marca/modello, alimentazione, portata, tipologia, costi/km, ammortamento
- Anagrafica autisti: dati personali, patenti, scadenze, contratto, tariffa interna
- Anagrafica rimorchi e semi-rimorchi
- Listini personalizzati per cliente, mezzo, tipologia merce
- Validazione P. IVA in tempo reale
- Rilevamento duplicati
- Import/export Excel di tutte le anagrafiche

3.2 Gestione viaggi

- Creazione, modifica, cancellazione viaggi
- Stato viaggio: pianificato, in carico, in viaggio, scaricato, consegnato, annullato
- Vista kanban e calendario settimanale flotta

- Drag & drop per assegnazione mezzo + autista
- Calcolo automatico km, ore, costi per ogni viaggio (carburante, pedaggi, autista, ammortamento)
- Marginalità per viaggio, cliente, mezzo, autista
- Invio del viaggio all'autista su WhatsApp in 1 click, oppure notifica nell'app per chi la usa
- Conflitti automatici (autista in ferie, mezzo in revisione, sovrapposizioni di orari)

3.3 Documenti di trasporto

- Generazione DDT (Documento Di Trasporto) digitale
- Generazione lettera di vettura nazionale
- Stampa o invio digitale al cliente
- Firma digitale autista + cliente sullo schermo del telefono
- Foto consegna geolocalizzata (timestamp + GPS)
- Archivio sostitutivo conforme alle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

3.4 Scadenzario

- Scadenze mezzo: revisione, bollo, RCA, ATP, idoneità, manutenzioni
- Scadenze autista: patente, CQC, ADR, visita medica, idoneità psicofisica
- Scadenze azienda: Albo Autotrasportatori, fideiussione, idoneità finanziaria, DURC
- Avvisi via email a 60, 30 e 7 giorni prima, e il giorno dopo se la scadenza è passata, secondo l'art. 17 delle Condizioni Generali
- Allegato documenti (PDF, foto) a ogni scadenza
- Storico interventi e rinnovi

3.5 Tachigrafo digitale

- Upload file .DDD/C1B
- Parsing automatico ore guida UE Reg. 561/2006
- Archiviazione 24 mesi a norma
- Report ore guida settimanale per autista
- Alert preventivi (tier PMI+): "Mario, tra 30 minuti sfori le ore di guida"
- Lettera richiamo automatica (tier PMI+) per violazioni ricorrenti

3.6 Fatturazione elettronica SDI

- Generazione XML SDI da viaggi completati (1 click)
- Split servizi accessori (carico/scarico) ex art. 83-bis del D.L. 112/2008
- Gestione IVA ai sensi dell'art. 74, quarto comma, del D.P.R. 633/1972 (liquidazione trimestrale per l'autotrasporto)
- Invio Sistema di Interscambio + ricezione notifiche
- Riemissione automatica in caso di scarto SDI
- Conservazione sostitutiva 10 anni conforme alle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, applicabili dal 1° gennaio 2022 (per i Clienti che attivano la conservazione)
- Esportazione XML/PDF in qualsiasi momento

Il soggetto che esegue materialmente la conservazione e, ove si tratti di conservatore accreditato, i relativi estremi sono indicati nel Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente.

3.7 Cash flow e incassi (tier PMI+)

- Pipeline committenti: attivi, da risollecitare, a rischio, persi

- DSO (Days Sales Outstanding) per cliente in tempo reale
- Sollecito automatico graduato: cortese -> fermo -> diffida PEC
- Calcolo interessi mora ex Legge 231/2002 + clausola gasolio (CCNL Autotrasporto Merci)
- Estratto conto cliente esportabile in PDF/Excel
- Alert "Stai per finire la cassa entro X giorni"

3.8 App autista, non obbligatoria

- Chi la vuole se la scarica; chi non la usa riceve il viaggio su WhatsApp già scritto, oppure la bolla precompilata stampata
- Installazione dal browser (no App Store)
- Lista viaggi assegnati con dettaglio carico/scarico
- Foto DDT/CMR dalla fotocamera
- Firma cliente digitale
- Foto consegna geolocalizzata
- Aggiornamento stato in 1 tap
- Modalità offline con sincronizzazione automatica
- Permessi limitati: l'autista vede solo i SUOI viaggi

3.9 Gestione utenti e permessi

- Multi-utente con ruoli predefiniti: Titolare, Ufficio, Dispatcher, Autista, Contabile esterno
- Permessi granulari per pagina/azione
- Multi-tenant gerarchico: organizzazione -> workspace -> utenti
- (Tier Flotta+) Multi-sede / multi-filiale all'interno della stessa organizzazione
- (Tier Custom) White-label e dominio personalizzato per cooperative/consorzi
- Autenticazione 2FA (TOTP) opzionale
- Audit log immutabile
- Esportazione audit log in CSV per il Cliente

4. Add-on a pagamento

- Modulo eCMR, generazione, firma e archiviazione di lettere di vettura digitali nel formato previsto dal Reg. (UE) 2020/1056 (eFTI). Dal 9 luglio 2027 le autorità competenti degli Stati membri sono tenute ad accettare le informazioni sul trasporto messe a disposizione in formato elettronico tramite piattaforme certificate; il regolamento non impone agli operatori di avvalersene
- Modulo RENTRI / FIR digitale, generazione xFIR via API RENTRI per trasporto rifiuti (uso esclusivo del formulario digitale dal 15 settembre 2026)
- Modulo refrigerato ATP, log temperatura multi-zona, report PDF firmato per GDO, alert deviazioni
- Modulo ADR, schede sicurezza, controlli pre-viaggio, gestione DGSA
- OCR DDT/CMR, riconoscimento automatico testo da foto (riduzione data entry). Tariffa per documento processato.
- Storage extra, oltre la quota inclusa nel piano

I moduli aggiuntivi sono attivi solo se indicati nel Modulo d'Ordine. Il corrispettivo di ciascuno di essi è **esclusivamente quello indicato nel Modulo d'Ordine**, ai sensi dell'art. 13.1 delle Condizioni Generali. Il presente Allegato non determina corrispettivi.

5. Integrazioni

- Telepass, import automatico transiti per marginalità

- Fuel card, import movimenti DKV, UTA, Q8, IP, Esso
- Telematica / GPS (tier Flotta+), Webfleet, Geotab, Targa, Wialon, Viasat
- Borse carichi (tier Flotta+, on request) — Trans.eu, Timocom
- Export commercialista, formati standard XML/CSV per TeamSystem, Zucchetti, Sistemi e simili
- API REST (tier Flotta+), integrazioni custom lato Cliente

5-bis. Funzionalità Essenziali

Proposta da confermare prima della pubblicazione. L'elenco che segue è una proposta redatta sulla base delle funzioni effettivamente presenti nel gestionale alla data di stesura, e non è ancora stato approvato. Finché le Funzionalità Essenziali non sono qualificate, la definizione dell'art. 1 delle Condizioni Generali resta priva di contenuto, e con essa gli artt. 10.2, 10-bis.2, 11.2 e 11.3 e la nozione di Malfunzionamento Bloccante.

Sono **Funzionalità Essenziali**, ai sensi dell'art. 1 delle Condizioni Generali, le sole funzioni indicate nella tabella che segue, e limitatamente ai Moduli attivati nel Modulo d'Ordine. La loro soppressione integra modifica significativa ai sensi dell'art. 11.3; la loro inutilizzabilità, in assenza di soluzione alternativa praticabile, integra Malfunzionamento Bloccante. Le funzioni non elencate, comprese quelle accessorie, di comodità, di reportistica e di integrazione con sistemi di terzi, non sono Funzionalità Essenziali.

Modulo	Funzionalità Essenziale
Anagrafiche	inserimento, modifica, consultazione ed esportazione di clienti, fornitori, mezzi, rimorchi, autisti e dipendenti
Viaggi	creazione di un viaggio, assegnazione a mezzo e ad autista, aggiornamento dello stato, consultazione dell'elenco
Documenti di trasporto	generazione e stampa o esportazione in PDF dei documenti di trasporto e delle lettere di vettura
Scadenzario	registrazione delle scadenze di mezzi, autisti e azienda e invio degli avvisi di cui all'art. 17 delle Condizioni Generali
Fatturazione elettronica	generazione del file XML nel tracciato FatturaPA, trasmissione al Sistema di Interscambio e ricezione delle relative notifiche
Cassa e incassi	registrazione dei movimenti e consultazione dello scadenziario degli incassi
Rifiuti e RENTRI	tenuta del registro cronologico di carico e scarico, compilazione ed emissione del formulario di identificazione del rifiuto, trasmissione dei dati al RENTRI
Esportazione dei Dati	le funzioni di esportazione nei formati indicati nella tabella «Formati di esportazione» del presente Allegato
Accesso e utenti	autenticazione degli Utenti e gestione dei ruoli e dei permessi

6. Limiti tecnici per piano

I limiti quantitativi applicabili al singolo Contratto — numero di mezzi, numero di utenti, viaggi per anno, spazio di archiviazione incluso — sono quelli indicati nel Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente, ai sensi dell'art. 13.1 delle Condizioni Generali. Il

superamento comporta il passaggio al piano superiore o un Modulo d'Ordine integrativo, secondo l'art. 14.1 delle Condizioni Generali.

Sono parimenti indicati nel Modulo d'Ordine i **limiti di utilizzo delle interfacce applicative (API)** richiamati dall'art. 6.5 delle Condizioni Generali, per i Clienti che abbiano attivato il relativo modulo. Resta ferma la facoltà del Fornitore, prevista dal medesimo art. 6.5, di applicare limiti di frequenza alle chiamate.

7. Service Level Agreement (SLA)

- Disponibilità mensile garantita: nella misura indicata dall'art. 10.1 delle Condizioni Generali, con le esclusioni dall'art. 10.3 e il rimedio dell'art. 10.4
- Presa in carico delle segnalazioni: nei termini della tabella dell'art. 9.2 delle Condizioni Generali, calcolati sugli orari di copertura dell'assistenza di cui all'art. 9.1. I tempi di risoluzione non sono garantiti, ai sensi dell'art. 9.4
- Copie di sicurezza: orarie e giornaliere, cifrate, con verifica di ripristinabilità mensile, secondo la tabella «Obiettivi di ripristino» del presente Allegato
- Recovery Point Objective (RPO) e Recovery Time Objective (RTO): nella misura indicata dalla tabella «Obiettivi di ripristino» del presente Allegato, richiamata dall'art. 10.7 delle Condizioni Generali

8. Sicurezza

Il dettaglio delle misure di sicurezza tecniche e organizzative è descritto nell'Atto di Nomina Responsabile del Trattamento, art. 4. In sintesi:

- TLS 1.2/1.3 in transito; AES-256-GCM a riposo
- Multi-tenant isolato a livello database (Row Level Security PostgreSQL) + middleware applicativo
- Autenticazione: hash bcrypt, 2FA TOTP opzionale, lockout anti-brute-force
- Audit log immutabili
- WAF Cloudflare, fail2ban, ufw, unattended-upgrades
- Backup cifrati, key rotation periodica
- Penetration test annuale

9. Conservazione e cancellazione dati

- Dati operativi del Cliente: conservati per la durata del contratto, esportabili in qualsiasi momento
- Cessazione del Contratto: i Dati restano accessibili in sola lettura ed esportabili per il periodo indicato dall'art. 24.2 delle Condizioni Generali; l'export completo richiesto entro quel termine è consegnato nel termine dell'art. 24.3; la cancellazione avviene secondo l'art. 24.4, fatti salvi gli obblighi di conservazione di legge, tra cui quello decennale sui documenti fiscali
- Soft delete con retention 24 mesi, poi cancellazione definitiva
- Copie di sicurezza: conservate per i tempi indicati nella tabella «Obiettivi di ripristino» del presente Allegato

10. Esportazione dati

Il Cliente può esportare in qualsiasi momento:

- Anagrafiche complete (Excel/CSV)
- Storico viaggi (Excel/CSV/JSON)
- Fatture emesse (XML SDI + PDF)
- File tachigrafo (formato originale)
- Audit log (CSV)

11. Aggiornamenti del software

11.1 Il Fornitore rilascia aggiornamenti continui del software senza intervento del Cliente. Le finestre di manutenzione programmata, ove necessarie, sono comunicate con il preavviso e nella fascia oraria indicati al paragrafo «Manutenzione programmata» del presente Allegato, ai sensi dell'art. 10.3 lett. a) delle Condizioni Generali.

11.2 Le modifiche che riducono in modo significativo le Funzionalità Essenziali sono comunicate con il preavviso previsto dall'art. 11.3 delle Condizioni Generali e attribuiscono al Cliente il diritto di recedere senza penalità, alle condizioni ivi indicate. Alle modifiche del presente Allegato si applica in ogni caso l'art. 27 delle Condizioni Generali.

Obiettivi di ripristino

Parametro	Valore	Note
Frequenza delle copie di sicurezza	oraria e giornaliera	cifrate, in regione UE distinta da quella di produzione
Conservazione delle copie	30 giorni giornaliere 12 mesi mensili	rotazione automatica
RPO — massima perdita di dati tollerata	1 ora	art. 10.7 delle Condizioni Generali
RTO — tempo massimo di ripristino	8 ore lavorative	art. 10.7 delle Condizioni Generali
Verifica di ripristinabilità	mensile	con evidenza documentale

Ai sensi dell'art. 10.7 delle Condizioni Generali, il Fornitore non risponde della perdita di dati contenuta entro il predetto RPO né dell'indisponibilità del Servizio contenuta entro il predetto RTO.

Formati di esportazione

Contenuto	Formato	Struttura
Anagrafiche clienti, fornitori, mezzi, autisti, rimorchi	CSV, XLSX	una riga per soggetto, intestazioni sulla prima riga
Viaggi, ordini di carico, tratte	CSV, XLSX	una riga per viaggio, con riferimenti a mezzo, autista e cliente
Scadenze e relativi allegati	CSV + archivio ZIP	indice in CSV, documenti nella struttura di cartelle corrispondente
Documenti di trasporto e lettere di vettura	PDF	un file per documento, denominazione per data e numero
Fatture emesse e ricevute	XML (SDI), PDF	tracciato FatturaPA nella versione vigente
File tachigrafo	.DDD / .C1B	file originali, non trasformati
Dati di posizione	CSV	secondo i tempi di conservazione configurati dal Cliente

Le funzioni di esportazione sono disponibili senza costi ulteriori e senza limiti di frequenza per tutta la durata del Contratto, ai sensi dell'art. 24-bis. Esportazioni in formati diversi da quelli indicati, riorganizzazioni della struttura dati e assistenza alla migrazione verso altri fornitori costituiscono prestazioni a pagamento ai sensi dell'art. 9-bis.2.

Funzioni di conformità per la geolocalizzazione

Le funzioni che seguono sono messe a disposizione dei Clienti che attivano funzionalità di localizzazione dei veicoli, ai sensi dell'art. 41 delle Condizioni Generali. La loro configurazione in conformità agli obblighi di legge resta di esclusiva competenza del Cliente.

Funzione	Configurabilità	Stato
Disattivazione automatica della rilevazione fuori dall'orario di lavoro	fasce orarie per giorno della settimana	da verificare
Sospensione temporanea della rilevazione	attivabile dall'autista	da verificare
Frequenza di campionamento della posizione	intervallo in minuti	da verificare
Tempi di conservazione dei dati di posizione	in giorni, con cancellazione automatica	da verificare
Limitazione degli accessi ai dati di posizione	per profilo utente	da verificare
Registro degli accessi ai dati di posizione	consultabile dal Cliente	da verificare
Indicazione visibile all'autista dello stato di rilevazione	nell'applicazione	da verificare

Soglie per le elaborazioni statistiche aggregate

Le elaborazioni statistiche aggregate di cui all'Atto di Nomina sono prodotte esclusivamente al ricorrere delle seguenti condizioni, verificate automaticamente dal sistema:

Condizione	Soglia
Numero minimo di aziende distinte nel campione	10
Contributo massimo di una singola azienda al campione	40%
Identificatori diretti rimossi prima dell'aggregazione	ragione sociale, partita IVA, targhe, denominazioni di committenti e fornitori, identificativi di account

Le elaborazioni che non soddisfano le condizioni indicate non vengono prodotte né rese disponibili. Le soglie possono essere elevate dal Fornitore, mai ridotte.

Manutenzione programmata

Gli interventi di manutenzione programmata sono eseguiti nella fascia notturna indicata dall'art. 10.3 lett. a) delle [Condizioni Generali](#), di norma tra le 22:00 del sabato e le 06:00 della domenica, con il preavviso ivi previsto, dato mediante avviso nell'area riservata e sulla pagina di stato del Servizio. Gli interventi rientranti in tale fascia non sono computati ai fini del calcolo della disponibilità, entro il limite mensile stabilito dal medesimo art. 10.3 lett. a).

Gli interventi urgenti resi necessari da vulnerabilità di sicurezza possono essere eseguiti senza preavviso, con comunicazione successiva al Cliente.

Documenti collegati: [Termini e Condizioni](#) · [Informativa Privacy](#) · [Nomina a Responsabile del trattamento](#) · [Elenco dei sub-responsabili](#)

Allegato Tecnico versione 1.0, in vigore dal 10.08.2026. Tutte le versioni restano consultabili nell'[archivio dei documenti legali](#).