

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

per la fornitura del servizio di Contact Center a consumo

Le presenti Condizioni Generali (le "Condizioni") sono applicabili ai rapporti contrattuali in essere tra IFM ed il Cliente (congiuntamente riferiti come Parti o singolarmente come Parte) per la fornitura del servizio di Contact Center a consumo come meglio specificato nel seguito.

Costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni l'Appendice Service Level Agreement (SLA)

In caso di contestazione o di discordanza tra le condizioni ed i termini convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti, secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato:

- a. Ordine controfirmato, contenente accettazione dell'offerta (il "Contratto");
- b. Condizioni Generali di contratto per la fornitura del servizio di Contact Center a consumo;

1. Definizioni

- a. **Interazione:** sequenza di azioni bidirezionali eseguite tra due o più attori, siano essi persone o dispositivi, tramite lo scambio di voce, testi, immagini, segnali o dati.
- b. **Contact Center:** sistema che integra funzionalità interattive di telecomunicazione e sistemi informativi al fine di gestire i contatti e le relazioni.
- c. **#phones:** sistema di Contact Center sviluppato e commercializzato da IFM, noto e gradito in tutte le sue caratteristiche e funzionalità al Cliente.
- d. **Servizio in Cloud:** un servizio fornito utilizzando risorse hardware e software distribuite e virtualizzate in rete.
- e. **Media Gateway:** dispositivo di conversione, in real time, dei media tra la rete pubblica di comunicazione e la rete IP.
- f. **Interazioni testuali quasi real time:** sono costituite da conversazioni testuali bidirezionali che presuppongono una sequenza di azioni e reazioni in cui ciascun attore resta in presente attesa della risposta dell'altro attore(es. Chat).
- g. **Interazioni testuali non real time:** sono costituite da comunicazioni testuali che non presuppongono una reazione o qualora la richiedano essa può avvenire in tempi differiti (E-mail, Facebook, Twitter, SMS, ecc.).
- h. **LAN:** la rete informatica aziendale del Cliente;
- i. **Numerazioni premium:** numerazioni telefoniche non geografiche soggette ad una tariffa maggiorata rispetto a chiamate di telefonia tradizionale.
- j. **Server Farm:** una serie di server collocati in un unico ambiente in modo da poterne accentrare la gestione.

2. Descrizione del Servizio

- a. Il Servizio è fornito a consumo e comprende:(i) l'utilizzo della piattaforma **#phones**, senza alcuna limitazione di funzionalità e di numero di operatori;(ii) tutti i costi relativi al traffico generato o ricevuto; e (iii) tutte le prestazioni di manutenzione, sia correttiva, sia evolutiva, meglio indicate nell'Appendice Service Level Agreement (SLA).
- b. Il Servizio è fornito in Cloud e presuppone la sussistenza – a cura e spese del Cliente, salvo diverso specifico accordo scritto – di un collegamento IP conforme alle specifiche fornite da IFM.
- c. Il Servizio è comprensivo delle componenti hardware e software fermo restando che, in base ad accordi specifici, alcune componenti hardware e software (con esclusione esplicita, tuttavia, dei Media Gateway) potranno essere collocate da IFM presso le sedi operative del Cliente. I suddetti accordi indicheranno eventuali costi e spese a carico del Cliente, le limitazioni all'utilizzo delle predetti componenti e le modalità della loro possibile restituzione.
- d. L'adesione al Servizio presuppone che la piattaforma **#phones** utilizzi esclusivamente traffico telefonico fornito da IFM. Non è pertanto consentita la connessione della piattaforma **#phones** ad altri fornitori di traffico telefonico.
- e. Il Servizio è esplicitamente ed esclusivamente fornito allo scopo di consentire al Cliente di svolgere per la propria clientela la sola attività di Contact Center ed è pertanto escluso l'utilizzo dello stesso come servizio di telefonia universale. E', in particolare, specificatamente escluso l'utilizzo del Servizio per attività di telefonia personale, di telefonia a numerazioni di emergenza e di telefonia non legata all'uso del sistema di Contact Center **#phones**.
- f. Per la telefonia indirizzata a numerazioni di emergenza, il Cliente dovrà dotarsi di una specifica struttura di comunicazione non dipendente o correlata al Servizio.
- g. Il Servizio non comprende né la fornitura, né la manutenzione dei terminali del Cliente.
- h. Il Servizio non comprende le attività di configurazione, integrazione applicativa, sviluppo e addestramento del personale del Cliente che potranno essere comunque eventualmente fornite da IFM in base ad accordi specifici.
- i. Il Servizio è fornito da IFM per l'uso esclusivo del Cliente e a valere sulle sole linee telefoniche fornite da IFM. Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo del Servizio a terzi ed a fare sì che il Servizio stesso non sia utilizzato da propri dirigenti, dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo con modalità tali da violare le leggi ed i regolamenti vigenti (e in particolare per effettuare comunicazioni o attività contro la morale o l'ordine pubblico o per arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata ovvero per finalità abusive o fraudolente), pena la immediata sospensione della fornitura del Servizio, fatto in ogni caso salvo quanto previsto dal successivo art. 4.
- j. Il Cliente è responsabile in via esclusiva della propria LAN e rete di comunicazione e adotterà ogni cautela per proteggerla da intrusioni o manomissioni di terzi. Il pagamento del traffico Servizio consumato attraverso la connessione IP del Cliente sarà interamente dovuto, anche se il consumo sia stato generato a seguito di intrusioni o manomissioni di terzi.
- k. Le chiamate in outbound tramite il Servizio saranno emesse da numerazioni geografiche appartenenti al distretto di ciascuna sede operativa del Cliente. Sarà responsabilità del Cliente garantire che l'utilizzo di tali numerazioni sia effettuato nel rispetto della normativa vigente. In caso di cessazione per qualsiasi ragione del Contratto, il Cliente avrà diritto di

richiedere a IFM di mantenere la numerazione allo stesso per come sopra assegnata. Il Cliente potrà, infine, richiedere a IFM di fare sì che i suoi dati siano pubblicati in pubblici elenchi, con spese a carico del Cliente stesso.

- l. Compatibilmente con le disponibilità tecniche, le attività di attivazione e/o installazione saranno effettuate concordandone con il Cliente tempi e modalità. Le Parti concorderanno altresì i termini e le modalità di svolgimento dell'eventuale attività di addestramento del personale svolta in favore del Cliente.
- m. Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento del Sistema, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature, saranno a carico del Cliente.
- n. Qualora, in considerazione di motivata indisponibilità tecnica, non sia possibile rispettare i termini concordati, IFM indicherà la data a partire dalla quale potranno avere inizio le attività.
- o. Eventuali adeguamenti tecnici del Sistema dovranno essere eseguiti esclusivamente da IFM, o da ditta da essa incaricata.
- p. Variazioni di configurazione del Sistema dovranno essere richieste esclusivamente a IFM, concordando preventivamente le relative condizioni contrattuali.
- q. Il Cliente non è autorizzato ad aprire, smontare, modificare o comunque manomettere il Sistema o parte di esso per eseguire interventi di qualsiasi natura, né rimuovere, cancellare o modificare i contrassegni apposti sul Sistema.
- r. Qualora il Cliente fosse già dotato della tecnologia IFM per l'esercizio di attività di Contact Center, tale tecnologia, con esclusione delle componenti Lighthouse o Lighthouse Communication Xtender, su richiesta del Cliente e a seguito di positiva verifica tecnica, potrà essere utilizzata presso le sedi del Cliente per la fornitura del servizio di cui alle presenti Condizioni. In tale eventualità detta tecnologia sarà debitamente aggiornata per consentire l'erogazione del servizio di cui alle presenti Condizioni e, dalla Data di Efficacia e per tutta la durata del Contratto, il Cliente non dovrà più corrispondere ad IFM i canoni della relativa manutenzione.
- s. Nell'ipotesi di cui al punto (r) precedente e addivenendo la cessazione del Contratto la configurazione del Cliente sarà riportata alle condizioni precedenti l'entrata in vigore del Contratto.

3. Entrata in vigore

- a. le presenti Condizioni sono efficaci a partire dalla data di sottoscrizione del Contratto (la "Data di Efficacia") e hanno durata indeterminata.
- b. Ciascuna Parte avrà il diritto di recedere dal Contratto in qualunque momento tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o comunicazione via PEC, da inviarsi all'altra Parte con un preavviso non inferiore a 90 (novanta) giorni.

4. Altre ipotesi di cessazione del Contratto

- a. Oltre a quanto previsto dal precedente art. 3, lett. b), IFM avrà diritto di dichiarare risolto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante semplice comunicazione scritta da inviare tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o via PEC, nel caso in cui:
 - i. il Cliente sia posto in liquidazione;
 - ii. il Cliente violi uno qualsiasi degli impegni di cui al precedente art. 3;
 - iii. il Cliente violi l'impegno al pagamento della ricarica self-service art. 8 lettera c);
 - iv. il Cliente violi uno qualsiasi degli impegni di cui al successivo art. 10, lett. a), c) ed e).

- b. In caso di esercizio da parte di IFM della facoltà di cui alla precedente lettera a), IFM avrà diritto a incamerare l'intero importo delle carte prepagate acquistate dal Cliente, fatto salvo in ogni caso l'eventuale risarcimento del maggior danno.
- c. Resta in ogni caso salva in qualsiasi momento la risoluzione consensuale del Contratto mediante atto sottoscritto da entrambe le parti o la eventuale risoluzione del medesimo per impossibilità sopravvenuta, nel caso in cui l'evento che renda impossibile la prestazione o fruizione del Servizio perduri per più di 60 (sessanta) giorni.

5. Fornitura del servizio

- a. Le garanzie prestate da IFM con riferimento alla qualità del Servizio e le relative compensazioni sono definite nell'Appendice Service Level Agreement.
- b. Variazioni significative nella quantità e/o nella distribuzione dei minuti di traffico utilizzato dovranno essere comunicate tempestivamente a IFM al fine di garantire l'adeguato dimensionamento dell'infrastruttura.
- c. Fermo restando che IFM produrrà ogni ragionevole sforzo per correggere ogni vizio o difetto che possa causare l'interruzione o il degrado della qualità del Servizio e fatte salve le compensazioni di cui sopra, IFM non sarà responsabile per qualunque ulteriore pregiudizio o danno comunque derivante al Cliente dall'interruzione del Servizio o dal suo degrado, con eccezione dei soli casi di dolo o colpa grave di IFM.

6. Sospensione del servizio

- a. Qualora IFM ravvisi l'esercizio da parte del Cliente di attività che, a sola discrezione di IFM, possano violare leggi, regolamenti o configurarsi come lesive dei diritti di terzi, IFM potrà sospendere, in tutto o in parte, il Servizio dandone comunicazione al Cliente mediante lettera raccomandata o via PEC.
- b. Fermo restando quanto sopra, IFM non sarà in alcun modo tenuta ad esercitare alcuna forma di controllo in merito all'attività svolta dal Cliente usufruendo del Servizio, e non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze che potrebbero derivarne.
- c. Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni, il Cliente si impegna in ogni caso a manlevare e tenere indenne IFM da qualunque responsabilità civile o penale che possa alla stessa derivare dalle attività dallo stesso espletate utilizzando il Servizio.

7. Tariffe

- a. Il Servizio è remunerato in base alle tariffe indicate nell'Offerta.
- b. Le tariffe applicate per le interazioni riferite al tempo, sono espresse in minuti primi intercorrenti tra l'inizio e la conclusione dell'interazione.
- c. Il tempo di interazione si riferisce a tutto il tempo intercorrente tra l'inizio dell'interazione e la sua conclusione indipendentemente dal fatto che la stessa sia transitata per operatori umani, sintetici (IVR), code o funzioni applicative.
- d. Il tempo di interazione è determinato quale tempo di durata effettiva dell'interazione arrotondato per eccesso al minuto secondo.
- e. Le tariffe applicate per le interazioni testuali quasi real time si riferiscono unitariamente all'intera conversazione.

- f. Le tariffe applicate per le interazioni testuali non real time si riferiscono al singolo invio o ricezione.
- g. Tutte le tariffe non comprendono l'IVA che sarà applicata secondo la normativa vigente al momento della fatturazione.

8. Termini e condizioni di pagamento

- a. Il Servizio è fornito a fronte dell'acquisto di ricariche prepagate, il cui controvalore sarà accreditato su uno specifico conto elettronico aziendale del Cliente, che lo stesso potrà consultare in ogni momento con appropriate password sul portale internet di IFM, www.ifmcommunications.it.
- b. In fase di sottoscrizione del primo contratto il Cliente comunicherà a IFM i dati di un legale rappresentante o procuratore (nome e cognome, carica e indirizzo mail) che sarà utente primario; al rilascio del servizio IFM provvederà a creare tale account e ad abilitarlo come amministratore. Ulteriori account potranno essere creati da tale utente.
- c. La ricarica del conto elettronico del Cliente potrà essere effettuata direttamente sul portale www.ifmcommunications.it con l'utilizzo del servizio di ricarica self-service, da parte dell'utente con l'account abilitato a questa funzionalità. In fase di sottoscrizione del contratto il Cliente comunicherà a IFM i dati di tale utente primario e IFM provvederà a creare l'account e ad abilitarlo. La ricarica self-service sarà del taglio prepagato definito nel contratto e andrà completata dall'inserimento come allegato della contabile del bonifico effettuato. Nel caso in cui, entro 5 giorni lavorativi dall'inserimento della ricarica nel portale, il bonifico non andasse a buon fine e l'importo non risultasse accreditato sul conto corrente indicato da IFM, il valore della ricarica self-service sarà decurtato dal traffico residuo. Se a decurtazione effettuata il traffico residuo risultasse pari a zero o negativo il Servizio sarà interrotto. Nell'eventualità che il saldo risultasse negativo IFM emetterà relativa fattura pari all'importo dello scoperto che il cliente dovrà pagare entro 30 giorni DFFM.
- d. Il corrispettivo delle ricariche sarà versato dal Cliente a IFM mediante bonifico bancario sul conto corrente di tempo in tempo indicato da IFM e il credito acquistato sarà utilizzabile a partire dal giorno successivo alla data di effettivo accredito del denaro.
- e. Per ogni interazione, secondo quanto previsto nel paragrafo Tariffe, l'importo del credito prepagato del Cliente sarà decurtato:
 - i. nel caso di interazioni riferite al tempo, del prezzo per minuto primo della tariffa del servizio utilizzato moltiplicato per il numero di minuti primi (o frazione) di durata dell'interazione; e
 - ii. nel caso di interazioni non riferite al tempo, della tariffa unitaria dell'interazione.
- f. I prezzi riportati in offerta si riferiscono alle direttrici concordate con il Cliente, per ogni interazione effettuata al di fuori delle direttrici indicate in offerta, saranno applicati i prezzi indicati nel listino generale pubblicato sul portale IFM www.ifmcommunications.it.
- g. L'importo della prima ricarica, che dovrà essere effettuata dal Cliente entro e non oltre il termine di 15 (quindici) giorni a partire dalla stipula del Contratto e quale condizione per l'attivazione del Servizio, è stato determinato in base alle indicazioni fornite dal Cliente a IFM e riportate nell'Offerta.
- h. Sulla base delle indicazioni fornite dal Cliente in termini di quantità di prestazioni e di distribuzione percentuale delle stesse sono determinati i prezzi unitari applicati ai servizi

erogati per ogni tipologia di interazione, e di conseguenza anche l'importo della prima ricarica, quale valore presunto del consumo mensile dei servizi richiesti.

- i. IFM, a fronte di variazioni dei consumi rispetto a quanto dichiarato dal Cliente e riportato nell'Offerta, potrà comunicare al Cliente la cessazione di validità dei prezzi indicati in Offerta e l'applicazione di nuovi prezzi, che diverranno efficaci decorsi 30 (trenta) giorni, salvo recesso del Cliente da comunicarsi, a pena di decadenza, entro il termine di efficacia di cui sopra; il recesso avrà effetto dall'avvenuta ricezione da parte di IFM e il Cliente avrà diritto al rimborso del credito non consumato dalla data di efficacia del recesso. IFM sarà comunque libera, a suo insindacabile giudizio, dal proseguire nella prestazione del servizio oggetto delle presenti condizioni generali senza che ciò comporti rinuncia all'efficacia del recesso.
- j. IFM, a seguito di eventuali variazioni dei prezzi wholesale, potrà comunicare al Cliente la cessazione di validità dei prezzi indicati in Offerta e l'applicazione di nuovi prezzi, che diverranno efficaci decorsi 7 (sette) giorni, salvo recesso del Cliente da comunicarsi, a pena di decadenza, entro il termine di efficacia di cui sopra; il recesso avrà effetto dall'avvenuta ricezione da parte di IFM e il Cliente avrà diritto al rimborso del credito non consumato dalla data di efficacia del recesso. IFM sarà comunque libera, a suo insindacabile giudizio, dal proseguire nella prestazione del servizio oggetto delle presenti condizioni generali senza che ciò comporti rinuncia all'efficacia del recesso.
- k. Non è consentito l'acquisto di sottomultipli dell'importo della ricarica minima indicata in Contratto. Nel caso di abilitazione alla ricarica self – service non è consentito l'acquisto di importi diversi da quello della ricarica definita nel Contratto.
- l. A fronte dell'acquisto di ricariche prepagate da parte del Cliente e indipendentemente dall'utilizzo effettivo delle medesime, IFM renderà e manterrà disponibili le risorse necessarie per l'erogazione del Servizio. Al fine di evitare la mobilitazione improduttiva di tali risorse, le ricariche prepagate dovranno essere usufruite entro e non oltre il termine di 2 mesi dal rispettivo acquisto. Decorso tale termine la ricarica sarà considerata comunque utilizzata e eventuali residui non utilizzati non saranno rimborsabili.
- m. L'acquisto di nuovi carnet, nel corso del periodo di validità dei carnet prepagati acquistati in precedenza, determinerà una nuova decorrenza del periodo di validità complessiva.
- n. Qualora il proprio credito residuo giunga ad essere pari al 20% (venti percento) dell'importo della ricarica minima il Cliente sarà avvisato e comunque avrà la possibilità di verificare continuamente il livello di consumo della ricarica acquistata tramite l'accesso al portale www.ifmcommunications.it.
- o. In caso di cessazione del Contratto per fatto non imputabile a IFM, l'eventuale credito del Cliente non consumato non sarà in alcun modo restituibile. Inoltre, in qualsiasi ipotesi di risoluzione o comunque di cessazione del presente contratto, IFM avrà il diritto di ottenere l'immediato pagamento di eventuali consumi eccedenti il credito del Cliente.

9. Dettaglio dei consumi

- a. Il Cliente avrà a disposizione on-line un report di dettaglio dei consumi effettuati, che IFM provvederà a registrare nel rispetto della normativa e degli usi applicabili.
- b. Qualsiasi eventuale contestazione dei consumi risultanti dal portale on-line dovrà essere sollevata dal Cliente per iscritto entro il termine di 60 (sessanta) giorni dal mese di

riferimento del consumo contestato. Ogni consumo addebitato che non sia stato contestato entro il termine citato sarà considerato accettato dal Cliente.

- c. Per la soluzione di eventuali contestazioni, le Parti renderanno disponibile la documentazione a loro disposizione ed effettueranno ogni ragionevole sforzo per risolvere la disputa entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della contestazione, decorsi i quali ciascuna Parte sarà libera di adire l'autorità giudiziaria.

10. Riservatezza e diritti di proprietà intellettuale

- a. Qualora una delle Parti fornisca informazioni confidenziali o riservate all'altra Parte, tali informazioni dovranno essere trattate con la massima riservatezza dalla Parte ricevente.
- b. Il Contratto, inclusi i termini, le condizioni e le disposizioni ivi stabilite, costituisce informazione riservata e tutte le informazioni scambiate tra le Parti, relativamente all'applicazione del Contratto, dovranno essere trattate come informazioni riservate, indipendentemente dal fatto che siano state classificate come confidenziali.
- c. Le Parti si impegnano a far sì che i predetti obblighi siano rispettati da tutti i propri dipendenti, collaboratori e legali consulenti che vengano a contatto con informazioni riservate.
- d. Le precedenti condizioni non sono applicabili alle informazioni che:
 - i. Siano di pubblico dominio indipendentemente dalle azioni della Parte ricevente;
 - ii. Siano oggetto di richiesta di divulgazione da parte di organi o autorità pubbliche, fermo restando che qualora fosse così richiesta la divulgazione di informazioni riservate la Parte ricevente dovrà darne comunicazione scritta all'altra Parte, ove ciò non risulti vietato dalla legge o da un ordine dell'autorità.
- e. Il Cliente prende atto che tutti i diritti di proprietà intellettuale inerenti al sistema **#phones** e ai suoi aggiornamenti ed evoluzioni (ivi inclusi in particolare il relativo software e hardware) sono di titolarità esclusiva di IFM e si impegna a rispettare ed a far sì che sia rispettata da tutti i propri dipendenti, collaboratori e consulenti, nonché clienti e altri aventi causa ogni prerogativa di IFM a tale riguardo.
- f. Le clausole precedenti manterranno validità anche dopo la cessazione della durata del presente Contratto senza limitazioni temporali.

11. Trattamento dei dati personali

- a. Le Parti si impegnano a osservare, ciascuna per gli aspetti di propria competenza, le disposizioni vigenti in materia di dati personali con riferimento al Codice Privacy 196/2003 novellato dal D.Lgs. 101/2018 e al Regolamento UE 2016/679, con successive modifiche ed integrazioni.
- b. Nell'ambito del presente Contratto, il Cliente opera in qualità di Titolare del trattamento e come tale, si impegna a mettere a disposizione di IFM tutte le informazioni necessarie alla realizzazione delle attività oggetto dei Servizi. IFM, in caso di trattamento di dati di cui il Cliente è Titolare, opera in qualità di Responsabile del trattamento e si impegna a trattare i dati anche in relazione al traffico telefonico oggetto del Servizio e le informazioni di cui verrà a conoscenza limitatamente alle finalità connesse ai Servizi, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza.
- c. Il ruolo di IFM come responsabile del trattamento dei dati personali ha durata pari a quella del Contratto e cesserà al momento della cessazione della prestazione dei Servizi. In caso di

cessazione, per qualsiasi causa, del rapporto contrattuale, IFM dovrà restituire i dati personali oggetto del Servizio al Titolare e provvedere a eliminare definitivamente dai propri sistemi informativi e archivi cartacei i medesimi dati o copie degli stessi, dandone allo stesso conferma per iscritto, fatto salvo quanto previsto dalla legge in tema di archiviazione dei dati di traffico telefonico. Inoltre resta inteso che qualora IFM ricorra a un altro Responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, tale altro Responsabile del trattamento sarà obbligato, mediante un contratto o un altro atto giuridico vincolante, a rispettare gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel contratto, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate. In ogni caso, nel rispetto della normativa vigente, qualora l'altro Responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, IFM conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile.

d. Ai sensi della vigente normativa le Parti si danno atto che in base ai ruoli di trattamento definiti nei commi precedenti del presente articolo, il Cliente con riferimento ai dati che verranno forniti a IFM per l'esecuzione del servizio, garantisce la legittima e gratuita utilizzabilità di tali dati da parte di IFM per detta finalità e che i relativi interessati avranno previamente prestato il proprio consenso informato per il relativo trattamento da parte di IFM. Fatto salvo quanto sopra e in considerazione del fatto che il trattamento dei dati effettuato da IFM ha finalità correlate a quelle effettuate dal Cliente, il Fornitore si impegna a:

- assicurare la protezione dei dati personali ai quali ha accesso contro la registrazione, la memorizzazione e l'uso non autorizzato, predisponendo tra l'altro le misure necessarie a evitare l'intrusione non autorizzata nei propri sistemi informatici da parte di soggetti terzi;
- cancellare qualsiasi copia degli stessi dati che fossero stati copiati su sistemi informatici utilizzati per la fornitura del servizio, alla conclusione dello stesso;
- assicurare il rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali nell'effettuare il trattamento dei dati stessi, ed in particolare nell'utilizzo, nel trasferimento, nell'immagazzinamento e nell'adozione delle relative misure di sicurezza previste dalla normativa vigente;
- consentire al Cliente di effettuare controlli (tramite visita preventivamente concordata presso la propria sede) in merito al trattamento dei dati effettuato da IFM con particolare riguardo alla protezione dei dati, al rispetto delle disposizioni sulla privacy ed al rispetto delle policies indicate dal Cliente relative al trattamento dei dati;
- conservare, ove previsto, i dati per un periodo di tempo non eccedente gli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
- non trasferire i dati al di fuori dell'Italia, senza l'autorizzazione del Cliente.

Ciascuna delle Parti si impegna, in caso di mancato rispetto delle obbligazioni assunte e/o delle garanzie prestate ai sensi del presente articolo, a tenere l'altra parte indenne da eventuali pretese o contestazioni che possano essere avanzate da terzi e in particolare dagli

interessati, sulla base dei diritti loro attribuiti dalla legge vigente, per trattamento illegittimo dei dati, nonché dal Garante per la protezione dei dati personali, e ad assumersi ogni responsabilità possa derivare dalla propria condotta attiva o omissiva, a titolo di dolo o di colpa.

- e. Il Cliente autorizza il trattamento dei dati personali nei termini di cui sopra e, ricorrendone le condizioni di applicabilità, si riserva di nominare e/o di fare nominare da IFM i collaboratori di quest'ultima "amministratori di sistema" ai sensi del provvedimento del Garante per la tutela dei dati personali del 27 novembre 2008.
- f. Le parti dichiarano di essere consapevoli che in caso di violazione dei dati personali, il Cliente nella sua qualità di titolare del trattamento, nei limiti e nelle forme previste dalla normativa vigente all'epoca del trattamento, notifica la violazione al Garante per la protezione dei dati personali senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche. A tale riguardo IFM, nella sua qualità di responsabile del trattamento, si impegna a informare il titolare del trattamento senza ingiustificato ritardo non appena sia venuto a conoscenza della violazione che riguardi aspetti del trattamento di dati rientranti nel suo ambito di attività in base al presente contratto.

12. Comunicazioni

- a. Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti Condizioni, qualsiasi comunicazione tra le Parti ad esso relativa sarà effettuata per iscritto e consegnata a mano al protocollo dell'altra Parte o spedita a mezzo lettera raccomandata A.R. ovvero ancora inviata tramite Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) ai seguenti indirizzi:
 - per il Cliente: Indirizzo riportato in offerta e P.E.C. ;
 - per IFM:
 - IFM Infomaster S.p.A., Via V Maggio 81, 16147 Genova
 - P.E.C. ifminfomaster@legalmail.it

13. Legge applicabile e Foro competente

- a. Il Contratto è regolato dalla Legge Italiana.
- b. Qualunque controversia che dovesse insorgere tra le Parti in relazione all'interpretazione, esecuzione, risoluzione, validità ed efficacia del Contratto sarà di competenza esclusiva del foro di Genova.

Genova, 05/11/2018

IFM Infomaster S.p.A.

Il Presidente

Ing. Emilio Barlocco

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342. c.c., le Parti approvano specificamente, per quanto occorrer possa, le seguenti clausole: art. 3 –lett. b (recesso);art. 4– lett. a (clausola risolutiva espressa); art. 5 – lett. c (limitazione di responsabilità); art. 8 – lett. c (ricarica self service e caso di interruzione del servizio); art. 8 - lett. j (decadenza dal diritto di usufruire del Servizio prepagato); art. 9 – lett. c (rinuncia a contestazioni); edart. 13– lett. b (foro esclusivo).

Genova, 05/11/2018

IFM Infomaster S.p.A.

Il Presidente

Ing. Emilio Barlocco

Appendice– Service Level Agreement

Introduzione

Il presente documento definisce i livelli di servizio e le modalità di attivazione dei piani di compensazione nel caso in cui il servizio non fosse conforme ai parametri indicati.

Il documento Service Level Agreement è parte sostanziale e integrante delle presenti Condizioni.

Il Servizio

Il presente Service Level Agreement fa riferimento al Servizio di cui alle presenti Condizioni.

Le attività previste nel presente Service Level Agreement saranno erogate da IFM Infomaster S.p.A. o da NextUp S.r.l., società totalmente controllata da IFM.

Disponibilità del servizio

Si illustra nella seguente tabella il periodo di utilizzabilità del servizio, il periodo di presidio e la disponibilità del servizio minima garantita:

Definizione	Descrizione	Disponibilità
Periodo di utilizzabilità del servizio	Periodo in cui il servizio è reso disponibile per l'utilizzo	24x7x365
Periodo di presidio	Periodo in cui la disponibilità del servizio è oggetto di presidio	24x7x365
Disponibilità del servizio	Disponibilità del servizio minima garantita su base annua	98%

Tabella 1: Disponibilità del servizio

La disponibilità del servizio è calcolata su base annuale facendo riferimento all'anno in corso secondo la seguente formula:

$$DS = [(giorni_{anno} * 24 - ore_{disservizio_{anno}}) / (giorni_{anno} * 24)] * 100$$

Si definisce disservizio un guasto bloccante, ovvero un evento che non consente l'utilizzo del servizio offerto.

Il servizio non è considerato indisponibile se l'interruzione è causata da:

1. un'alterazione del servizio riconducibile ad azioni indebite o impreviste effettuate dal Cliente.
2. una sospensione del servizio in accordo tra le Parti o nei casi previsti dal Contratto.
3. la mancata concessione dell'accesso fisico sul sito del Cliente ai tecnici inviati da IFM per eventuali interventi sugli apparati.
4. interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria per cui il Cliente sia stato pre-allertato secondo le modalità concordate (si veda il successivo paragrafo **Attività di manutenzione**).

Piani di compensazione

In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di disponibilità del servizio, il Cliente potrà richiedere a IFM di attivare il piano di compensazione da attuare in crediti applicabili alle successive prestazioni.

I piani di compensazione saranno applicabili al servizio mensile oggetto di un guasto bloccante ovvero di una interruzione accertata della disponibilità del Servizio.

Oltre le 180 ore di fermo il credito derivante dal piano di compensazione sarà calcolato sul totale dei carnet fruiti come di seguito:

Totale dei carnet fruiti/365/24/60*minuti fermo

Esempio di calcolo per 2h di fermo = € $72000/365/24/60*120\text{min}$ = 16,44€ (credito sul carnet successivo).

Procedura di attivazione dei piani di compensazione

Ogni richiesta di compensazione conseguente all'applicazione del presente SLA dovrà pervenire, mediante comunicazione scritta, entro 30 (trenta) gg solari e successivi alla data dell'evento, pena la sua decadenza.

IFM si riserva in ogni caso di valutare la fondatezza della richiesta del Cliente e si impegna a fornire accettazione o rifiuto (totale o parziale, per documentati motivi) della medesima entro 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento. Al trentesimo giorno, in caso di mancata comunicazione da parte di IFM, la richiesta si intenderà accettata.

Pagamento dei piani di compensazione

I crediti risultanti dall'applicazione del presente Service Level Agreement saranno inseriti nel conto del Cliente.

Attività di manutenzione

IFM pianifica ed esegue regolari operazioni di manutenzione preventiva su apparati ed infrastruttura necessari per l'erogazione dei Servizi secondo le relative specifiche tecniche.

La manutenzione preventiva può talora provocare interruzioni del Servizio. In tali casi sarà programmata durante le ore di minor utilizzo dei servizi, e quindi con minore impatto sulle attività del Cliente. In nessun caso IFM eseguirà attività di manutenzione preventiva che possa causare impatti sul servizio senza aver inviato comunicazione al Cliente e concordato con il Cliente le azioni da eseguire.

La comunicazione sarà inviata almeno 14 (quattordici) giorni solari prima dello svolgimento dei lavori. Il Cliente avrà 7 (sette) giorni lavorativi per rifiutare il piano di lavoro e concordare una tempistica alternativa, comunque rispondente a tempi ragionevoli di esecuzione lavori. In caso di mancata contestazione entro i 7 (sette) giorni lavorativi successivi alla comunicazione di IFM o in assenza di una valida proposta alternativa, IFM procederà con il piano previsto solo al fine di evitare il blocco del servizio.

Nel caso in cui al momento dell'esecuzione del piano di manutenzione si verifichi una condizione anomala che possa condurre a situazioni di maggior rischio, IFM sospenderà il piano di manutenzione, rimandandolo a data successiva. Nel caso di interventi di manutenzione di emergenza che si rendano necessari per il rispetto dei livelli di qualità del Servizio e per i quali non sia possibile rispettare il preavviso di 14 giorni solari, IFM darà tempestiva comunicazione telefonica al Cliente, che sarà tenuto a comunicare a IFM i propri punti di contatto per la notifica delle attività di manutenzione programmata e di emergenza.

Major & Minor Release

È compresa nel Servizio la fornitura sia delle Major che delle Minor Release di prodotto che verranno rilasciate sia per bug fixing, sia per evoluzioni di funzionalità.

Le modalità di aggiornamento di prodotto seguiranno le stesse procedure operative previste per le attività di manutenzione.

Non è compresa nell'erogazione del Servizio l'attività di installazione e aggiornamento del sistema delle componenti eventualmente installate presso la sede del Cliente. Se richiesta, l'attività relativa verrà gestita come richiesta di *Move-Add-Change* e ne sarà fatta valutazione economica.

Move-Add-Change

Le attività di amministrazione e modifica del sistema (c.d. *MAC, Move-Add-Change*) non sono comprese nel Servizio.

Nel seguito alcuni esempi di richieste di *MAC*:

- Analisi e/o implementazione di un nuovo Servizio
- Analisi e/o implementazione di servizi IVR
- Analisi e/o implementazione di servizi ACD inbound ed outbound
- Analisi e/o implementazione di reportistica personalizzata
- Configurazione di un nuovo agente
- Modifica di una strategia di routing
- Cambiamento dello skill dell'agente
- Configurazione di un annuncio vocale precedentemente registrato dal Cliente
- Assegnazione di una nuova login per l'operatore
- Creazione della login per un supervisore con diritti di accesso
- Configurazione di un fascio di trunks
- Supporto e assistenza alle modifiche apportate dal Cliente.
- Analisi di guasti ripetitivi che possono sorgere presso il Cliente e che non sono direttamente riconducibili al prodotto IFM, ma che richiedono un'attività di supporto per la loro diagnosi

Tali attività saranno oggetto di specifica valutazione economica su richiesta del Cliente.

Customer Care

IFM garantisce al Cliente un elevato livello di soddisfacimento delle richieste in termini di rapidità e qualità.

Le principali caratteristiche del servizio di assistenza proposto possono essere così sintetizzate:

- multicanalità di contatto;
- semplicità nella raccolta e gestione delle richieste;
- tempestività nella risposta ai problemi degli utenti;
- tempestività nel fornire la soluzione nel rispetto delle priorità ed in relazione alla gravità dei problemi
- sistema di tracciamento delle chiamate e degli interventi Trouble Ticket;
- visibilità globale dei problemi aperti e/o risolti;
- gestione dei solleciti;
- gestione degli allarmi automatici provenienti dal monitoraggio;
- gestione delle richieste di *MAC*.

Modalità di accesso al Customer Care

Le segnalazioni di malfunzionamenti e le richieste di MAC potranno essere effettuate attraverso le seguenti modalità:

- Registrandole on-line all'indirizzo internet **<https://services.ifminfomaster.com>** attraverso una applicazione guidata e di facile utilizzo.
- Comunicando la richiesta allo SPOC al numero telefonico **199 127 629** negli orari previsti dal servizio.

Sarà possibile, accedendo al sito, monitorare lo stato di avanzamento delle richieste aperte e sollecitare i ticket aperti.

Entrambi i canali sono a disposizione del Cliente 365x7x24 per la registrazione della segnalazione; la presa in carico della segnalazione verrà effettuata compatibilmente con l'orario di copertura del servizio.

All'attivazione del servizio verrà consegnato un **codice identificativo** necessario per l'accesso al servizio stesso.

Servizio di assistenza tecnica

Il **servizio di assistenza tecnica** viene erogato in caso di anomalia o malfunzionamento di una o più componenti tecnologiche sotto la responsabilità di IFM.

Per assistenzasi intendono tutti gli interventi conseguenti ad anomalia, malfunzionamento parziale o blocco delle componenti software e hardware fornite da IFM e facenti parte dell'infrastruttura oggetto del Servizio.

In caso di malfunzionamento parziale o blocco del servizio, IFM garantisce l'attivazione di personale tecnico qualificato il quale provvederà a ripristinare la situazione di funzionamento nei tempi e nei modi concordati.

È parte integrante del servizio di assistenza l'erogazione di informazioni tecniche in relazione al prodotto. Possono considerarsi tali le richieste di informazioni che si esauriscono con un intervento telefonico/invio di mail da parte del gruppo di Customer Care limitato alla gestione puntuale dell'informazione con chiusura immediata del ticket. Se la richiesta è più complessa verrà gestita come MAC e ne sarà fatta valutazione economica relativa come attività di consulenza.

Classificazione severità guasti

A seconda della gravità del guasto lo stesso è classificabile in:

Severità	Descrizione
Guasto Bloccante	Il sistema è bloccato o si è in presenza di un malfunzionamento tale da pregiudicare integralmente l'utilizzo
Parzialmente Bloccante	Il problema è riscontrabile e documentabile, ed è causa di inconvenienti tali da impattare in misura significativa sull'attività corrente o sulle caratteristiche architettrali
Non Bloccante	Il problema è riscontrabile e documentabile, ma attiene a situazioni particolari e non frequenti e causa al massimo qualche inconveniente operativo; esso può in qualche modo essere superato, o facendo uso di altre funzioni, o intervenendo manualmente

Tabella 2: classificazione guasti

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, vengono riportate di seguito alcune tipologie di malfunzionamento e la relativa classificazione:

Severità	Casistica
Guasto Bloccante	<ul style="list-style-type: none"> • blocco totale delle chiamate entranti ed uscenti • blocco di tutte le postazioni operatore
Parzialmente Bloccante	<ul style="list-style-type: none"> • malfunzionamenti su servizi IVR • malfunzionamenti componente di recording • impossibilità di utilizzo di parte delle postazioni operatore o supervisore
Non Bloccante	<ul style="list-style-type: none"> • impossibilità di utilizzo di un numero limitato di postazioni operatore/supervisore • recitazione non corretta di messaggi IVR • malfunzionamento degli applicativi sulle postazioni operatore • indisponibilità dei report statistici • incongruenza dei dati contenuti nei report statistici

Tabella 3: esempi di classificazione guasti

All'atto della segnalazione dell'anomalia, il Cliente fornirà la sua percezione della gravità del problema. Sarà cura del Customer Care, una volta verificata la situazione, confermare piuttosto che riclassificare la segnalazione inoltrata.

Servizio di gestione attività Move-Add-Change

Il **servizio di gestione attività MAC** viene erogato in caso di richiesta di interventi di manutenzione, amministrazione, modifica della configurazione software o sviluppi applicativi riguardanti una o più componenti tecnologiche sotto la responsabilità di IFM.

La gestione delle attività di MAC da parte del Customer Care consiste in:

- collezione ed analisi funzionale dei requisiti

- valutazione tecnica dell'implementazione
- predisposizione di specifiche tecnico-funzionali

Le richieste di MAC saranno quindi inoltrate al settore Sales per la opportuna quantificazione economica.

Una volta definite le modalità economiche, sarà cura del Customer Care gestire e coordinare l'esecuzione delle attività in accordo con il Cliente.

Per tutte le attività suddette IFM fornirà il supporto attraverso sistemisti senior e/o sviluppatori certificati sui prodotti coinvolti nella modifica.

Qualora le richieste utente evidenziassero la necessità della definizione di un nuovo progetto sarà cura del Customer Care scalare la richiesta al gruppo Presales che si occuperà dell'assegnazione di figure di progettazione e di project management per la valutazione prima, e la gestione poi, del progetto.

Orario del servizio di assistenza guasti bloccanti

L'assistenza su guasti bloccanti è erogata con formula 365x7x24.

Orario del servizio di assistenza guasti non bloccanti/parzialmente bloccanti

L'orario di copertura del servizio di assistenza guasti non bloccanti e parzialmente bloccanti è il seguente:

dalle 8.30 - alle 18.30 dal lunedì al venerdì festivi esclusi

Tutte le attività necessarie al buon fine dell'intervento sono da considerarsi erogate in tale orario.

Orario del servizio di Move-Add-Change

L'orario di copertura del servizio è il seguente:

dalle 9.00 - alle 18.00 dal lunedì al venerdì festivi esclusi

Tutte le attività necessarie al buon fine dell'intervento sono da considerarsi erogate in tale orario.

Le attività che per esigenza del Cliente dovranno essere effettuate fuori dall'orario di copertura del servizio saranno oggetto di valutazione economica.

Erogazione del servizio di Customer Care

Il servizio di Customer Care ha una struttura multilivello che definisce le gerarchie di competenza, le attività e le responsabilità proprie di ogni livello.

Il Servizio è così strutturato:

- Struttura di 1° livello, **Single Point Of Contact**: rappresenta il supporto di prima linea, per la ricezione delle segnalazioni.
- Struttura di 2° livello **Customer Care**: rappresenta il gruppo di lavoro preposto alla presa in carico di tutte le segnalazioni.
- Struttura di 3° livello **Supporto Specialistico**:
 - rappresentato da R&D (Research and Development) e/o dai partner IFM nel caso di segnalazione guasti;
 - rappresentato dalle strutture interne sistemiche e di sviluppo in caso di richiesta di MAC.

Tutte le richieste inerenti il servizio di assistenza e gestione dei MAC verranno tracciate tramite il sistema di Trouble Ticket IFM in grado di registrare le singole chiamate, l'intero processo di work-flow dall'apertura sino alla chiusura del ticket evidenziando le tempistiche dei singoli step.

La struttura dei Servizi erogati è riprodotta graficamente in.

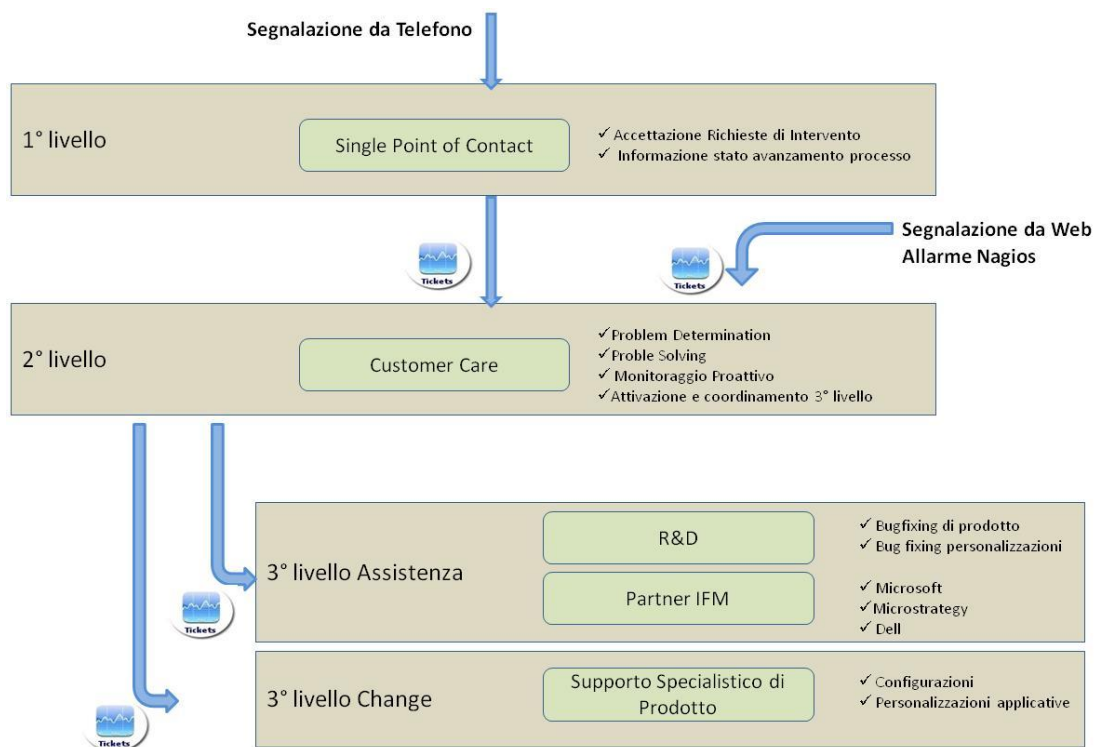


Figura 1 – Struttura erogazione dei servizi di assistenza

SPOC – 1° Livello - Accesso al Servizio

Il Servizio di 1° livello proposto ha lo scopo di **tracciare, scalare e misurare** gli interventi richiesti dal Cliente.

Il flusso operativo si sviluppa secondo le seguenti modalità: ogni utente che ha diritto di accedere al servizio comunica le richieste al **Single Point Of Contact (SPOC)** che governa il processo di gestione delle chiamate:

- registrazione della chiamata;
- identificazione del chiamante;
- apertura del problema (Trouble Ticket);
- comunicare il numero del ticket aperto;
- gestione dei solleciti;
- erogazione informazione sullo stato dei ticket aperti.

Il ticket una volta creato viene messo a disposizione del Customer Care che lo prenderà in carico.

Customer Care – 2° Livello – Owner della Segnalazione

Il compito primario delle risorse inserite nella struttura 2° livello di Customer Care è di costituire il “Problem Owner” nel flusso operativo delle richieste inoltrate. Questa responsabilità si estende a tutto il processo, dalla ricezione alla completa risoluzione del problema occorso o del completamento delle attività di MAC richieste, incluso il coordinamento delle attività di altre strutture aziendali e non (Partner IFM) quanto si rende necessaria l’escalation del ticket stesso. L’intera attività di gestione dell’intervento viene tracciata in termini di tempi e competenze sul sistema applicativo di Trouble Ticket. È la struttura di Customer Care che gestisce il monitoraggio attivo sui Clienti e interviene a fronte degli allarmi scatenati dal sistema di monitoraggio.

Il gruppo è formato da tecnici specializzati con anni di esperienza, ha competenze sistemistiche in relazione agli ambienti di appoggio (SO, DB) e competenze sistemistico-applicative in relazione alle componenti di prodotto. È costantemente aggiornato attraverso sessioni di formazione interna effettuate dalla struttura R&D.

Le attività legate alle segnalazioni di guasti sono:

- presa in carico del ticket;
- collegamento al sito del Cliente in teleassistenza;
- eventuale contatto telefonico/mail per approfondimento del guasto;
- assegnazione della priorità in funzione della natura del problema;
- intervento sulla piattaforma per l’analisi e il ripristino del guasto;
- eventuale escalation verso le strutture di terzo livello;
- indicazione di una eventuale necessità di canalizzazione verso fornitori terzi del Cliente;
- segnalazione al Cliente del ripristino del guasto (via mail/telefono);
- monitoraggio attivo sul Cliente;
- presa in carico allarmi automatici da piattaforma monitoraggio.

Le attività legate alle richieste di MAC/info sono:

- presa in carico del ticket;
- eventuale contatto telefonico/mail per approfondimento;
- programmazione e pianificazione intervento;
- eventuale coordinamento strutture di terzo livello coinvolte;
- passaggio in produzione delle modifiche in collaborazione con il Cliente.

R&D – 3° Livello- Assistenza

La struttura di Ricerca e Sviluppo (R&D) viene coinvolta quando l’entità del problema non è gestibile in autonomia dal gruppo di Customer Care o prevede una fix di prodotto. Nel caso in cui il guasto sia dovuto a malfunzionamenti di componenti di Partner IFM gli stessi verranno coordinati e gestiti al fine del buon esito della segnalazione.

Supporto Specialistico di Prodotto – 3° Livello–MAC

Le strutture che si occuperanno di evadere le richieste di MAC sono formate da sistemisti, programmatori e specialisti di prodotto, che verranno opportunamente coinvolti nell’attività e coordinati dalla struttura di Customer Care.