



TERMINI AGGIUNTIVI PER LA FUNZIONALITÀ “MESSAGGI BASE E MESSAGGI FAST”

V. 1.2

1. - EFFICACIA DEI TERMINI AGGIUNTIVI, PREVALENZA E RINVIO

1.1. I presenti Termini Aggiuntivi regolano la funzionalità Messaggi della Piattaforma IO, si aggiungono a, e costituiscono parte integrante e sostanziale dell'Accordo stipulato tra la Società e l'Ente.

1.2. Salvo quanto diversamente stabilito, i termini in maiuscolo contenuti nei presenti Termini Aggiuntivi hanno il significato loro attribuito nell'Accordo.

1.3. Per tutto quanto non espressamente previsto nei presenti Termini Aggiuntivi, si applicano i termini dell'Accordo. In caso di discrepanza tra le previsioni dei presenti Termini Aggiuntivi e le previsioni contenute negli altri documenti dell'Accordo, i T&C avranno la prevalenza.

2. - OBBLIGHI E GARANZIE

2.1. L'Ente si impegna a rispettare, anche per il tramite del Referente, dei propri Delegati e di eventuali soggetti terzi che agiscono per suo conto, le regole contenute nell'Accordo con riferimento alla frequenza e al contenuto dei Messaggi. In particolare, non è mai consentito l'invio di Messaggi con una frequenza superiore a quella stabilita ai sensi dell'Accordo, né aventi un contenuto:

- a. pubblicitario, commerciale, propagandistico di tipo politico (in particolare relativo a campagne elettorali);
- b. che approva o promuove attività illegali, non autorizzate o dannose o un contenuto esplicito, violento, minaccioso o molesto;
- c. illegale, ingannevole, fraudolento, esplicito, discriminatorio, violento, minaccioso, molesto, offensivo, e qualsiasi contenuto che possa violare i diritti di terzi;
- d. non inerente al Servizio dell'Ente in questione, ossia non legato ad un servizio pubblico e/o di pubblico interesse svolto dall'Ente;
- e. che non rispetti ogni altro requisito o canone indicato nell'Accordo, ivi inclusi i documenti allegati e/o richiamati nello stesso. .

2.2. In caso di violazione di uno o più dei suddetti obblighi, la Società:



- a. provvederà alla sospensione dell'utenza per almeno 60 (sessanta) giorni e fino ad un massimo di 120 (centoventi) giorni;
- b. potrà risolvere l'Accordo ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di ogni danno.

2.3. L'Ente si impegna a seguire le indicazioni fornite dalla Società in merito alla redazione, composizione stilistica e formattazione dei Messaggi, come stabiliti nei modelli messi a disposizione nell'apposita sezione del Sito e/o negli allegati al presente Accordo, nei limiti in cui non determinino violazioni da parte dell'Ente di previsioni di legge o regolatorie. La Società si riserva il diritto di contattare l'Ente in caso di mancata adesione alle regole di contenuto, redazione, composizione stilistica e formattazione dei Messaggi e di chiedere e ottenere gli opportuni adattamenti se l'Ente utilizza modelli non adatti, che potrebbero compromettere la qualità dell'esperienza dell'utente, e/o di sospendere l'erogazione dei Servizi IO.

2.4. In ogni caso, ciascun Messaggio deve sempre:

- a. utilizzare un linguaggio chiaro e diretto;
- b. rivolgersi personalmente all'Utente IO;
- c. contenere tutte le informazioni utili a rendere il contenuto di ogni singolo messaggio esaustivo e auto-esplicativo;
- d. identificare chiaramente il mittente e il Servizio dell'Ente, con particolare riferimento all'invio da parte di Enti Aggregati, ove applicabile.

2.5. L'Ente è il solo responsabile del contenuto dei Messaggi nonché del rispetto delle regole previste dall'Accordo. L'Ente dichiara e prende atto di essere il solo responsabile per la condotta del Referente, dei propri Delegati e dei terzi che a qualsiasi titolo agiscono per suo conto e per il rispetto da parte dei soggetti sopra indicati delle regole e delle condizioni previste dall'Accordo.

2.6. L'Ente accetta e riconosce che la Società:

- a. non può essere in alcun modo ritenuta responsabile del contenuto dei Messaggi, di cui risponde esclusivamente l'Ente;
- b. non può essere in alcun modo ritenuta responsabile della documentazione grafica o testuale usata per la creazione dei Messaggi, di cui risponde esclusivamente l'Ente qualora quest'ultimo risulti inadempiente rispetto all'obbligazione sul medesimo gravante ai sensi del precedente comma 2.3.;
- c. non fornisce alcuna assistenza agli Utenti IO con riferimento ai Messaggi e/o al loro contenuto, che rimangono di esclusiva responsabilità dell'Ente, a cui la Società si riserva di re-indirizzare qualsiasi richiesta di assistenza, da parte di un Utente IO, in relazione al contenuto e/o alla forma di un Messaggio;
- d. non risponde ad alcun titolo dei danni causati direttamente o indirettamente a terzi attraverso l'utilizzo dei Messaggi, manlevando la Società da qualsiasi pretesa o richiesta avanzata dai terzi in tal senso.

2.7. La Società garantisce che i Messaggi Fast saranno trasmessi nel rispetto dei livelli di servizio previsti nell'allegato A "Livelli di servizio dei Messaggi Fast" in calce ai presenti Termini Aggiuntivi. Le previsioni contenute nell'Allegato A si applicano unicamente nel caso in cui, in fase di adesione alla Piattaforma IO, l'Ente dichiari di avvalersi dei Messaggi Fast, a fronte del pagamento in favore della Società dei corrispettivi indicati all'art. 3 che segue.

3. - CORRISPETTIVI E MODALITA' DI PAGAMENTO

3.1. Per ogni **Messaggio Fast** trasmesso dalla Società, l'Ente si impegna a pagare in favore di quest'ultima i corrispettivi indicati di seguito:

Tariffa a consumo (per scaglioni)

- 0,05 €/messaggio, oltre IVA (fino a 100.000 messaggi)
- 0,04 €/messaggio, oltre IVA (da 100.001 messaggi fino a 500.000 messaggi)
- 0,03 €/messaggio, oltre IVA (a 500.001 messaggi fino a 1.000.000 messaggi)
- 0,02 €/messaggio, oltre IVA (oltre 1.000.000 messaggi)

Tali corrispettivi si applicano su base annuale, prendendo a riferimento il singolo anno solare a prescindere dalla data di sottoscrizione dell'Accordo. Pertanto, dal 1° gennaio di ogni anno, ai Messaggi Fast inviati si inizierà ad applicare il corrispettivo previsto al primo scaglione.

3.2. Salvo diversa comunicazione della Società, i corrispettivi relativi ai Messaggi Fast saranno fatturati trimestralmente dalla Società e dovranno essere versati dall'Ente entro 60 (sessanta) giorni dalla data fattura fine mese, secondo le modalità indicate dalla Società nella fattura corrispondente.

3.3. Eventuali ulteriori dettagli sulle modalità di fatturazione potranno essere regolati da successive comunicazioni da parte della Società.

3.4. Le Parti convengono che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1462 c.c., l'Ente non potrà opporre eccezioni al fine di evitare, ritardare, sospendere il pagamento dei corrispettivi alle scadenze indicate nelle fatture inviate, pretendere riduzioni, eccepire inadempimenti, chiedere la risoluzione del contratto prima di aver adempiuto le proprie obbligazioni secondo il principio del *Solve et repete*.



3.5. Il mancato pagamento dei corrispettivi alle scadenze indicate da parte dell'Ente, fermo restando ogni diritto di risoluzione contrattuale, darà facoltà alla Società, alternativamente, di:

- a. sospendere l'erogazione dei Messaggi Fast, anche fino al completo pagamento dei corrispettivi dovuti;
- b. compensare con altri debiti a qualsiasi titolo maturati, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1252 c.c.

3.6. Nel caso in cui l'Ente operi in qualità di Ente Aggregatore si impegna a pagare in favore della Società i corrispettivi per la fruizione dei Messaggi Fast per conto degli Enti Aggregati.

3.7 In caso di sottoscrizione dell'Accordo entro il 31 dicembre 2022, all'Ente saranno riconosciute le seguenti condizioni: a) ai Messaggi Fast inviati nei 30 (trenta) giorni a decorrere dal primo Messaggio Fast effettivamente inviato, non saranno applicati Corrispettivi e di conseguenza il suddetto periodo non sarà computato ai fini di eventuale applicazione di penali di cui all'All. A a condizione che tali messaggi siano stati richiesti dall'Ente alla Società entro il 31 dicembre 2023; b) trascorsi i n. 30 (trenta) giorni di cui al punto a), a partire dal 1 gennaio 2023, per ciascun anno, fino alla prima scadenza dell'Accordo e in ogni caso al massimo per 3 (tre) annualità, sarà applicato uno sconto del 10% su tutto il fatturato annuale qualora l'Ente superi la soglia di 2 milioni di Messaggi inviati. L'applicazione della scontistica di cui alla lettera b) sarà effettuata sulla prima fattura (trimestrale) dell'anno successivo a quello in cui l'Ente ha superato la soglia prevista per l'ottenimento dello sconto stesso.

Art. 4 - RISOLUZIONE

4.1. In caso di inadempimento, anche solo parziale o temporaneo, di una qualsiasi delle obbligazioni, dichiarazioni e garanzie dell'Ente previste dagli articoli 2 e 3 dei presenti Termini Aggiuntivi, la Società avrà la facoltà di risolvere l'Accordo ai sensi e per gli effetti cui all'art. 1456 c.c., dandone comunicazione all'Ente, sempre fatto salvo il risarcimento del danno, e senza pregiudizio delle altre ipotesi di risoluzione e dei rimedi previsti da altre disposizioni dell'Accordo o dalla normativa applicabile.

4.2. Fuori dei casi di cui al comma precedente, qualora la Società accerti un grave inadempimento dell'Ente rispetto ad una delle obbligazioni di cui ai presenti



Termini Aggiuntivi, la Società potrà intimare all'Ente, a mezzo PEC, di adempiere entro un congruo termine comunque non inferiore a 15 (quindici) giorni, con espressa avvertenza che decorso inutilmente detto termine, l'Accordo si intenderà senz'altro risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 c.c.

Allegato A: “Livelli di servizio dei Messaggi Fast”
(si applica unicamente in caso l'Ente abbia scelto di avvalersi dei Messaggi Fast)

Gli Enti che intendono avvalersi dei Messaggi Fast possono richiamare le API della Piattaforma IO con un rateo di invocazione più elevato rispetto a quello tipico dei Messaggi Base, come di seguito riportato:

- fino a 250 chiamate API cumulative nell'intervallo dei 5 secondi. Nel conteggio sono comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le chiamate alle API per la verifica delle preferenze dell'utente (Get-User-Profile), per l'invio dei messaggi (Submit-Message) e per il controllo dell'esito dell'invio del messaggio (Get-Message). Di seguito i KPI qualitativi di verifica delle API sopra indicate:

Descrizione indicatore	Valore di Soglie (obiettivo)	Strumento di verifica	Unità temporale di calcolo	Penale
-------------------------------	-------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	---------------

<p>Non disponibilità delle API</p>	<p>Il numero medio di risposte con esito negativo (classe di errore http 5xx) non superi il 3% del totale delle richieste ricevute sulle API indicate</p> <p>La soglia può essere applicata ad un numero minimo di 3000 chiamate nel mese alle API</p>	<p>Le dashboard di monitoraggio che consentono di rilevare gli esiti di risposta delle API sono disponibili, su richiesta dell'Ente, ai fini della contestazione del mancato rispetto degli SLA</p>	<p>trimestrale</p>	<p>se >3% e < 5%: penale del 2% rispetto a quanto dovuto a titolo di corrispettivi dall'Ente nel trimestre di riferimento</p> <p>se > 5% penale del 3% rispetto a quanto dovuto a titolo di corrispettivi dall'Ente nel trimestre di riferimento</p>
<p>Tempi medi di risposta delle API</p>	<p>Il tempo medio di risposta delle API, rispetto al numero totale delle chiamate effettuate nell'intervallo di riferimento, è inferiore o uguale ad un 1,5 secondi</p> <p>La soglia può essere applicata ad un numero minimo di 3000 chiamate nel mese alle API</p>	<p>Le dashboard di monitoraggio che consentono di rilevare gli esiti di risposta delle API sono disponibili su richiesta dell'Ente ai fini della contestazione del mancato rispetto degli SLA,</p>	<p>trimestrale</p>	<p>se > di 1 ,5 secondi e < 2 secondi: penale del 2% rispetto a quanto dovuto a titolo di corrispettivi dall'Ente nel trimestre di riferimento</p> <p>se >2 secondi: penale del 3% rispetto a quanto dovuto a titolo di corrispettivi dall'Ente nel trimestre di riferimento</p>



L'Ente per l'applicazione delle eventuali penali a carico della Società, deve contestare il mancato rispetto degli SLA alla Società entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla fine del trimestre di riferimento. La Società potrà riscontrare tali contestazioni in contraddittorio con l'Ente.

Resta inteso che, ai soli fini dell'applicabilità delle penali:

1. in ogni parte del presente documento per trimestre si intende il decorso di 3 mensilità integrali a decorrere, rispettivamente, dal 1 gennaio, 1 aprile, 1 luglio e 1 ottobre di ogni anno solare;
2. per contestare le penali, è condizione necessaria che l'Ente abbia maturato una vigenza contrattuale per l'intero trimestre di riferimento di applicazione delle penali.

Ad ogni modo, solo nel caso di riconoscimento delle penali da parte della Società, all'esito del contraddittorio con l'Ente, queste saranno portate in compensazione dalla Società nella fattura inerente il trimestre successivo a quello di riferimento in cui si sono verificati gli scostamenti dagli SLA che hanno determinato l'applicazione delle penali.

Resta inteso che, in ogni caso, l'ammontare delle penali nel trimestre di riferimento non potrà superare il 5% dei corrispettivi trimestrali dovuti dall'Ente.