



ALLEGATO A

Descrizione dei Servizi

Partoo si impegna a fornire al Cliente i servizi individualizzati nel Modulo d'Ordine Contrattuale, o in Moduli d'Ordine successivi, debitamente eseguiti da entrambe le Parti e soggetti alle disposizioni del presente Allegato.

1. DEFINIZIONI

I termini maiuscoli utilizzati nel presente Allegato avranno i significati indicati di seguito, per i quali le parole definite al singolare avranno lo stesso significato quando utilizzate al plurale.

"**Campi Personalizzati**" indica i campi di dati che possono essere configurati dal Supporto Clienti su richiesta del Cliente, relativi all'attività specifica del Cliente e che saranno aggiunti nel database di Partoo oltre al Contenuto Standard del Cliente (ad esempio, indirizzi, orari di apertura, fotografie, ecc.).

"**Supporto Clienti**" indica il team designato da Partoo per fornire al Cliente (e ai suoi Utenti, se applicabile) l'assistenza e la guida tecnica come descritto nelle disposizioni del presente Allegato e del Contratto. Il Supporto Clienti impiegherà i suoi migliori sforzi per assistere il Cliente nell'utilizzo efficace delle Applicazioni e/o dei Servizi Partoo e nell'identificare e rettificare i problemi.

"**Duplicati**" indica due schede diverse su Google Business Profile che si riferiscono allo stesso Punto di Interesse (POI).

"**Post di Facebook**" indica le pubblicazioni su una pagina aziendale di Facebook che permettono alle imprese locali di evidenziare notizie, offerte ed eventi direttamente su Facebook.

"**Post di Google**" si riferisce a una pubblicazione temporanea su una scheda Google Business Profile che permette alle imprese locali di comunicare nuove informazioni, evidenziare nuove offerte ed eventi direttamente in Google Search e Google Maps.

"**Repertorio Interno**" indica il database interno del Cliente che contiene tutte le informazioni di riferimento riguardanti i suoi POI.

2. SERVIZI DI ONBOARDING

Durante le prime settimane del Termine Iniziale, Partoo fornirà al Cliente un processo di onboarding che mirerà a familiarizzare e preparare il Cliente per l'utilizzo corretto delle Applicazioni e/o dei Servizi Partoo.

Il Supporto Clienti assicurerà:

- La gestione tecnica e manuale dei POI del Cliente basata sulle informazioni raccolte e inviate dal Cliente a Partoo,
- Se applicabile, il recupero delle schede Google e l'elaborazione manuale di tali schede,
- L'implementazione operativa delle Applicazioni e dei Servizi Partoo, e
- Una sessione di onboarding per guidare il Cliente attraverso le funzionalità e le caratteristiche delle Applicazioni e dei Servizi Partoo.

Il Supporto Clienti assisterà il Cliente per tutta la Durata del Contratto. Il Supporto Clienti sarà il punto di contatto preferenziale del Cliente per tutta la Durata del Contratto e può essere contattato tramite le Applicazioni Partoo (chat) o e-mail associata all'account Utente, in conformità alle disposizioni del SLA di Partoo.

2.1. Gestione dei duplicati su Google Business Profile

Durante i primi mesi della Durata del Contratto, il Supporto Clienti lavorerà all'identificazione ed elaborazione dei Duplicati. Dopo la verifica e la conferma del Cliente, Partoo comunicherà al team di supporto dell'Editore l'elenco dei duplicati da eliminare o fondere.

2.2. Onboarding dello Store Locator

L'onboarding del servizio di Store Locator sarà condotto prendendo in considerazione le seguenti frasi:



- **Definizione** del design del contenuto dello Store Locator,
- **Sviluppo** e integrazione dello Store Locator, e
- **Formazione degli Utenti** a livello locale (vedi dettagli nella sezione “Servizi Associati”).

Il calendario del progetto dello Store Locator e le date di consegna saranno concordati congiuntamente tra le Parti durante il primo incontro introduttivo. Tale calendario includerà: (i) la validazione scritta del mock-up dello Store Locator (fino a un massimo di tre [3] versioni), (ii) la validazione delle specifiche funzionali e dell’ambiente di preproduzione (fino a un massimo di due [2] fasi di revisione), e (iii) la definizione della data di entrata in servizio (“Go-Live”) dello Store Locator. L’incontro introduttivo avverrà approssimativamente entro quarantacinque (45) giorni successivi alla Data Effettiva del Contratto.

Una volta approvato dal Cliente, il mock-up non potrà essere modificato. Il Cliente riconosce che qualsiasi feedback o richiesta di modifica forniti oltre le scadenze concordate reciprocamente dalle Parti potrebbero non essere implementati nell’attuale fase di consegna e potrebbero comportare costi aggiuntivi. Tali costi saranno dedotti dal credito annuale di giornate di sviluppo del Cliente (“Credito Assegnato”), considerando ciascuna versione aggiuntiva del mock-up come equivalente a un (1) giorno di sviluppo.

3. SERVIZI RICORRENTI

Le Parti concordano che, per la fornitura dei Servizi, Partoo deve essere nominato gestore del relativo Google Business Profile. Questa condizione è un requisito essenziale, senza il quale Partoo non sarà in grado di fornire i Servizi in conformità con le disposizioni del Contratto.

3.1. Presence Management

Il servizio di Presence Management facilita la diffusione e l’aggiornamento automatico attraverso i Siti degli Editori delle informazioni riguardanti i POI del Cliente o il Contenuto del Cliente.

Presence Management permetterà al Cliente di:

- **Aggiornare le informazioni:** aggiornamento semplice del Contenuto del Cliente e delle informazioni dei POI tramite le Applicazioni Partoo, file Excel, o tramite una connessione API collegata al Repertorio Interno.
- **Monitorare gli aggiornamenti:** Tracciare la diffusione in tempo reale del Contenuto del Cliente e delle informazioni dei POI attraverso i Siti degli Editori.
Generare rapporti di integrazione in formato Excel direttamente dalle Applicazioni Partoo.
- **Misurare l’impatto:** monitorare le statistiche relative alle schede Google Business Profile, incluse visualizzazioni, ricerche e interazioni degli utenti di Internet. Valutare il Ritorno sull’Investimento (ROI) delle Applicazioni e dei Servizi Partoo e l’amplificazione della visibilità del marchio del Cliente.

Il Supporto Clienti fornirà al Cliente consulenza in strategia e ottimizzazione della visibilità online. Inoltre, all’inizio del Termine Iniziale del Contratto o del Periodo di Rinnovo, se applicabile, il Supporto Clienti presenterà una panoramica del periodo precedente e le aree di miglioramento da considerare per il futuro.

A condizione che il Cliente abbia comunicato il Contenuto del Cliente a Partoo come indicato nelle Condizioni Generali di Vendita del Contratto, tale Contenuto del Cliente sarà trasferito agli Editori con la frequenza ed entro le scadenze definite da ciascun Editore.

Il Cliente può decidere di proteggere specifici campi o Campi Personalizzati in modo che solo determinati tipi di Utenti possano modificarli.

3.1.1. Reserve With Google (Link di prenotazione)

Il servizio Reserve with Google consente al Cliente di rendere visibili i link di prenotazione direttamente sulle schede Google Business Profile dei propri POI, permettendo agli utenti di effettuare prenotazioni su tali schede.

Per utilizzare questo Servizio, il Cliente deve:

- Avere sottoscritto il servizio di Presence Management di Partoo,
- Avere importato in Partoo le proprie schede Google Business Profile,
- Avere sottoscritto l’opzione Reserve with Google,
- Soddisfare i criteri di idoneità richiesti da Google, inclusi il requisito di operare in determinati



settori di attività e di utilizzare uno strumento di prenotazione online idoneo.

Il Cliente riconosce che questo Servizio richiede alcuni sviluppi tecnici da parte sua, inclusa l'implementazione di uno strumento di "Conversion Tracking", e che tali sviluppi, implementazioni, integrazioni e/o strumenti non impegnano in alcun modo la responsabilità di Partoo.

Non sarà imputabile a Partoo alcuna responsabilità per qualsiasi modifica, sospensione o interruzione del Servizio decisa o applicata da Google. In tal caso, Partoo si riserva il diritto di richiedere il pagamento delle tariffe relative al periodo contrattuale in corso, fatto salvo ogni altro diritto o rimedio.

3.1.2. Contenuto del Cliente che può essere trasmesso agli Editori

Nell'ottica del Presence Management, Partoo trasferirà il seguente Contenuto del Cliente agli Editori:

- Nome dei POI,
- Indirizzo (nome e numero della via, codice postale, città, paese),
- Coordinate GPS dei POI,
- Email & numero di telefono,
- Orari di apertura & eccezionali,
- Descrizione dei POI,
- Categorie (tipo di attività),
- Fotografie (inclusi i loghi e le foto di copertina),
- Codice del POI e numero di registro (se applicabile),
- URL del sito web,
- URL dei Social Media,
- Link di prenotazione (se sottoscritto dal Cliente).

Inoltre, Partoo si impegna a trasferire informazioni specifiche o Contenuto del Cliente a Google, come ad esempio::

- Attributi Google
- Orari aggiuntivi Google
- Servizi Google
- Menu Google

Il Cliente riconosce e accetta che il Contenuto del Cliente sopra elencato possa essere modificato ogniqualvolta siano necessarie e/o utili informazioni aggiuntive per la fornitura dei Servizi. La responsabilità di Partoo non sarà impegnata in relazione a tali modifiche, secondo le disposizioni delle CGV.

3.1.3. Post di Google, Facebook e Instagram

Il Cliente sarà in grado di creare e pubblicare in massa (in tempo reale o programmando in anticipo) Post di Google, Facebook e Instagram dalle Applicazioni Partoo su tutti i POI selezionati.

3.1.4. Campi Personalizzati

Oltre al Contenuto del Cliente elencato nella sezione 3.1.1 di cui sopra, il Cliente sarà in grado di diffondere i Campi Personalizzati tramite le Applicazioni Partoo.

I Campi Personalizzati sono accessibili tramite API utilizzando la documentazione pubblicata online.

3.2. Review Management

Il servizio di Review Management aiuta le imprese a gestire e incrementare efficacemente la loro reputazione online richiedendo, gestendo e rispondendo alle recensioni relative ai corrispondenti POI, ricevute attraverso i Siti degli Editori collegati a tale Servizio.

Il Cliente con la presente conviene di concedere a Partoo l'autorizzazione esclusiva per la pubblicazione e la sottoscrizione su Google Business Profile, consentendo il recupero in tempo reale delle recensioni di Google ("Live Fetch) e garantendo il corretto funzionamento di specifiche funzionalità di gestione delle recensioni. Il Cliente riconosce che, per motivi tecnici, tale autorizzazione non può essere concessa contemporaneamente a più di un partner tecnologico. Nel caso in cui l'autorizzazione non venga concessa a Partoo e/o venga concessa



a un altro partner tecnologico, Partoo non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali mancanze o per l'erogazione impropria dei Servizi.

Review Management permette al Cliente di:

- **Centralizzare, filtrare e rispondere alle recensioni:** accedere alle recensioni pubblicate sui siti degli Editori, filtrarle in base alla valutazione dei POI, la data, la piattaforma o le parole chiave, e rispondere.
- **Ricevere rapporti automatici:** secondo la scelta del Cliente, ricevere rapporti per email quotidianamente, settimanalmente o mensilmente e notifiche via email per le recensioni negative.
- **Analizzare la propria reputazione online:** accedere alle statistiche chiave sulla reputazione online grazie alle Applicazioni Partoo.
- **Aumentare il numero di recensioni:** usare il servizio di Review Booster per ottenere più recensioni.

3.2.1. Editori del Review Management

Gli Editori connessi al Review Management sono Google Business Profile e Facebook. Il Cliente può anche iscriversi a TripAdvisor come opzione supplementare a un costo aggiuntivo.

Per Google Business Profile, Partoo recupererà le recensioni in tempo reale, a condizione che il Cliente non stia utilizzando un'altra soluzione di gestione delle recensioni collegata anch'essa in tempo reale. In tal caso, Partoo sarà in grado di recuperare le recensioni solo ogni ventiquattro (24) ore.

Per quanto riguarda Facebook e TripAdvisor, Partoo recupererà le recensioni ogni ventiquattro (24) ore.

3.2.2. Funzioni di risposta del Review Management

Il Review Management include quattro (4) diverse modalità di risposta tra cui gli Utenti possono scegliere:

- **Risposta manuale:** gli utenti scrivono le proprie risposte nel campo di testo libero e le pubblicano.
- **Modelli di risposta:** gli utenti hanno accesso a modelli di risposta predefiniti con tag dinamici, che possono essere liberamente modificati prima della pubblicazione. I modelli di risposta possono essere definiti dal Cliente o presi da un elenco di esempi proposti direttamente da Partoo.
- **Risposta automatica:** questa funzione consente agli Utenti di rispondere automaticamente alle recensioni senza commenti (e alle recensioni con commenti su richiesta del Cliente) utilizzando modelli preselezionati in base alla valutazione della recensione e rispettando un ritardo naturale nella risposta (tra 10 minuti e 3 ore).
- **Assistente IA:** questa funzione consente agli Utenti di rispondere alle recensioni con risposte proposte da uno strumento di intelligenza artificiale, che possono essere modificate prima di essere pubblicate dall'Utente e previo consenso di quest'ultimo.

Le Parti concordano che Partoo non può essere ritenuta responsabile del contenuto delle risposte fornite alle recensioni, in particolare, ma non solo, di eventuali errori, imprecisioni, sviste o discrepanze tra le recensioni pubblicate dagli utenti di Internet e le risposte fornite dal Cliente e/o dagli Utenti, principalmente nell'ambito della funzione della Risposta Automatica.

3.2.3. Review Management +

Sottoscrivendo il servizio Review Management +, il Cliente avrà accesso alle seguenti funzionalità aggiuntive rispetto a quelle già incluse nel servizio di Review Management:

- **Tagging automatico basato sull'IA:** automatizzazione della categorizzazione delle recensioni tramite intelligenza artificiale. Questa funzionalità consente al Cliente di definire i tag e di determinare il numero di tag per ciascuna recensione.
- **Applicazione retroattiva del tagging automatico basato sull'IA:** possibilità di applicare retroattivamente la categorizzazione automatica alle recensioni degli ultimi ventiquattro (24) mesi. Tale applicazione retroattiva è limitata a tre (3) utilizzi per Cliente durante la durata del Contratto.
- **Personalizzazione del modello per i suggerimenti di risposta generati dall'IA:** consente al Cliente di personalizzare il modello utilizzato per la generazione delle risposte alle recensioni tramite IA.
- **Personalizzazione delle risposte automatiche alle recensioni senza commenti:** possibilità di personalizzare le risposte automatiche alle recensioni prive di commento a livello di organizzazione, gruppo o punto vendita (POI).
- **Analisi qualitativa delle recensioni:** Il nostro agente IA, JIM, legge e analizza tutte le recensioni



taggate sia a livello globale (organizzazione o gruppo) sia a livello locale (POI). Identifica automaticamente fino a tre punti di forza e tre punti di debolezza principali. Per ciascun argomento viene fornito un riepilogo scritto accompagnato da esempi illustrativi (estratti testuali).

3.2.4. Review Management Premium

A seconda dell'area e/o paese e fatte salve determinate condizioni, il Cliente può sottoscrivere il servizio Review Management Premium. Questa funzionalità avanzata di analisi comparativa consente al Cliente di monitorare e confrontare la propria visibilità locale e la propria reputazione online con quelle dei competitor.

Nell'ambito di questo servizio, viene effettuata una **doppia analisi**:

- **Analisi statistica** della reputazione dei competitor, e
- **Analisi semantica** delle recensioni dei competitor per comprendere i fattori che determinano la loro reputazione, inclusi i loro **punti di forza e debolezza**.

Il Cliente riconosce che il Servizio dipende dalla disponibilità e dall'affidabilità di fonti di dati di terze parti (ad es. Google). Pertanto, Partoo non assumerà alcuna responsabilità per eventuali interruzioni del Servizio derivanti da tali fonti.

In caso di interruzione prolungata o di impossibilità tecnica che incida sulla fornitura del Servizio, si applicheranno le disposizioni dell'Allegato B "Service Level Agreement (SLA)". Partoo farà del proprio meglio per identificare e implementare tempestivamente qualsiasi soluzione correttiva o alternativa volta a ripristinare il Servizio e a prevenire il ripetersi del problema.

Qualora, nonostante tali sforzi, l'interruzione o il problema tecnico non possano essere risolti entro un termine ragionevole, Partoo potrà, a sua esclusiva discrezione: (i) proporre una soluzione alternativa, (ii) applicare un adeguamento commerciale, oppure (iii) risolvere il Contratto esclusivamente con riferimento al Servizio interessato. Tale risoluzione non inciderà sulla validità o sull'esecuzione degli altri Servizi previsti dal Contratto.

3.2.5. Review Booster

Il servizio Review Booster è una soluzione di incentivo integrata nel Review Management che invia richieste di recensione tramite inviti SMS ai clienti del Cliente o tramite QR code, recensioni che saranno pubblicate sulla scheda Google Business Profile.

Gli inviti SMS del Review Booster possono essere mandati tramite le Applicazioni Partoo e l'API di Partoo e sono limitati a cento (100) SMS per l'uso dell'API o cinquanta (50) SMS per l'uso manuale al mese, per POI. Il Cliente è l'unico responsabile per la raccolta del consenso dei suoi clienti all'uso e al trattamento del loro nome, numero di telefono o qualsiasi altro dato personale che tali inviti SMS possano impegnare.

Il QR code sarà disponibile tramite l'applicazione Partoo.

3.3. Messages

Il servizio Messages è una soluzione di monitoraggio dei messaggi che centralizza i messaggi relativi ai Punti di Interesse (POI) del Cliente e inviati dagli utenti di Internet attraverso i Siti Editori collegati a tale Servizio o tramite il sito web del Cliente. Per la fornitura di questo Servizio, per "Conversazione" si intende uno scambio su un Sito degli Editori o sul sito web del Cliente (Partoo Chat) tra il Cliente e un utente di Internet e per ogni POI (se locale). Una Conversazione sarà considerata chiusa 24 ore dopo l'invio dell'ultimo messaggio (che sia inviato dal Cliente o dall'utente).

Questo Servizio permette al Cliente di:

- **Centralizzare le Conversazioni:** i messaggi inviati dai Siti Editori e dalla Partoo Chat (SMS) verranno centralizzati sulle Applicazioni Partoo, inclusi i messaggi con fotografie o immagini.
- **Rispondere ai Messaggi:** il Cliente potrà rispondere ai messaggi direttamente dalle Applicazioni Partoo.
- **Gestire le Conversazioni:** il Servizio permette al Cliente di accedere alla sezione dei messaggi non letti, ricevere notifiche per i nuovi messaggi, filtrare i messaggi secondo lo stato o il POI e assegnare le Conversazioni agli Utenti.

Gli Editori connessi a Messages sono Facebook e Instagram. Secondo l'area/o il paese, alcuni Clienti hanno la possibilità di connettere WhatsApp a questo Servizio per un costo extra che sarà fatturato direttamente da Meta.

3.3.1. Partoo Chat

La Partoo Chat è un widget di messaggistica istantanea aggiunto al sito web del Cliente che permetterà a



quest'ultimo di ricevere richieste dagli utenti Internet tramite il suo sito web e direttamente sulle Applicazioni Partoo. Il Cliente potrà scegliere tra diversi canali di messaggistica da integrare alla Partoo Chat tra quelli offerti da Partoo e compatibili con questo Servizio. Il Cliente potrà rispondere alla richiesta dell'utente di Internet dalle Applicazioni Partoo e l'utente di Internet riceverà la risposta tramite il canale di messaggistica applicabile.

3.3.2. Partoo Missed Calls

Il servizio Missed Calls di Partoo è una soluzione di deviazione delle chiamate che reindirizza le chiamate perse del Cliente, in base a parametri definiti dal Cliente stesso, verso messaggi SMS.

Missed Calls di Partoo è un'opzione del servizio Messages e quindi non può essere sottoscritta dal Cliente indipendentemente. La sottoscrizione di questa opzione comporterà un costo aggiuntivo per il Cliente, che sarà fatturato da Partoo secondo i termini della Proposta Contrattuale o del Modulo d'Ordine Contrattuale firmato tra le Parti.

3.3.3. Chatbot JIM

JIM è il Chatbot di Partoo, progettato per automatizzare le risposte all'interno del servizio Messages, disponibile solo in alcune regioni e alimentato da modelli di intelligenza artificiale esterni. La scelta di questa funzionalità comporterà costi aggiuntivi basati sul fornitore di IA.

Il Cliente dovrà scegliere i POI per i quali questo Chatbot sarà attivato. Una volta attivato, tutte le conversazioni per il POI selezionato saranno automatizzate. Per fornire risposte pertinenti, il Chatbot utilizza i dati dei POI (come orari di apertura, URL, indirizzi e descrizioni) e i documenti forniti dal Cliente (come domande e risposte) e compilati all'interno delle Applicazioni Partoo. I Clienti possono anche dare al Chatbot istruzioni aggiuntive, inclusi: tono di voce, obiettivi e qualsiasi altra guida pertinente, tramite un prompt che può essere modificato dalle Applicazioni Partoo.

Le disposizioni di questa sezione non si applicano alle Risposte Automatiche, che sono considerate come risposte preimpostate.

Inoltre, il Cliente riconosce e accetta che Partoo non assumerà alcuna responsabilità per il contenuto delle risposte fornite da JIM, in particolare, ma non solo, per eventuali errori, imprecisioni, inesattezze o discrepanze tra i messaggi ricevuti e le risposte fornite da JIM.

3.4. **Feedback Management**

Il servizio di Feedback Management è una soluzione completa per la gestione dei sondaggi progettata per semplificare le indagini del Cliente.

Feedback Management permette ai Clienti di:

- **Creare e inviare sondaggi:** Partoo genererà fino a cinque (5) sondaggi per conto del Cliente, che verranno inviati dal Cliente tramite la propria posta elettronica all'utente o cliente finale, sotto la sua responsabilità esclusiva.
- **Raccogliere e organizzare i dati:** le risposte del sondaggio e i dati relativi verranno raccolti in modo efficace, organizzati da Partoo e mandati al Cliente,
- **Rispondere** all'utente o al cliente finale: il Cliente sarà in grado di rispondere direttamente alla persona che ha risposto al sondaggio sulla pagina di Gestione delle Recensioni, a condizione che l'utente intervistato abbia previamente prestato il proprio consenso a essere contattato o a ricevere tale risposta. Questa risposta può essere redatta manualmente o scelta tra un suggerimento proposto da un modello di intelligenza artificiale.

Questo servizio include una dashboard arricchita con statistiche anonimizzate provenienti dai sondaggi. Inoltre, il Feedback Management permetterà al Cliente di scaricare dati non elaborati anonimizzati su un file Excel. La responsabilità di Partoo non sarà impegnata relativamente ai dati raccolti dal Cliente nell'ambito di tale Servizio.

Il servizio di Feedback Management viene sottoscritto sotto forma di un pacchetto annuale di sondaggi ricevuti, valido fino alla successiva data anniversaria del Contratto. Pacchetti aggiuntivi relativi al numero di sondaggi ricevuti possono essere acquistati separatamente durante l'anno contrattuale, in conformità alle condizioni commerciali specificate nel Modulo d'Ordine.

3.5. **Store Locator**



Il servizio di Store Locator è una soluzione automatica di diffusione dei Contenuti essenziali del Cliente relativi ai POI, definiti nella Sezione 3.5.2. di seguito. Tale diffusione è facilitata tramite pagine dedicate ai POI integrate con un sistema di mappatura. Il servizio Store Locator offre al Cliente una scelta fra tre sottoprodotti di servizio predefiniti (di seguito, "**Sottoprodotti Store Locator**"), come dettagliato nella Sezione 3.5.1. Il Cliente selezionerà la categoria di servizio preferita all'atto dell'entrata in vigore del presente Contratto.

Di norma, lo Store Locator non include la gestione della cartografia sul sito web del Cliente. I costi associati alla cartografia, come quelli per Google Maps o Open Street Map/Here, sono di esclusiva responsabilità del Cliente e dovrebbero essere contrattati direttamente con il fornitore di mappature scelto.

Partoo offre una funzionalità opzionale di visualizzazione cartografica integrata nello Store Locator, come descritto nella Sezione 3.5.2 che segue. Qualora il Cliente sottoscriva tale opzione, la funzionalità di mappatura viene fornita tramite l'integrazione di Partoo con servizi cartografici di terze parti. In tal caso, il Cliente non è tenuto a contrattare, integrare o pagare alcun fornitore di servizi cartografici esterno, poiché i relativi costi sono inclusi nel prezzo di questa funzionalità opzionale.

Il Cliente può comunque integrare in qualsiasi momento una propria soluzione di mappatura.

Il Cliente riconosce e accetta che il prezzo dello Store Locator può variare in base al numero di POI e alle lingue richieste dal Cliente.

3.5.1. Sottoprodotti dello Store Locator

Partoo propone al Cliente tre diversi sottoprodotti predefiniti del servizio Store Locator, come descritto di seguito, tra cui il Cliente dovrà scegliere al momento della firma del Contratto. La categoria di servizio scelta definirà i Contenuti del Cliente trasmessi, le funzionalità e i prezzi applicabili al servizio erogato per tutta la durata del Contratto.

- i. **Store Locator:** Store Locator personalizzato fornito al Cliente contenente tutte le funzionalità offerte da Partoo nell'ambito del servizio Store Locator. Lo Store Locator include i seguenti componenti:
 - **Homepage:** l'homepage includerà (i) funzionalità di ricerca, (ii) identificazione della posizione, (iii) filtri specifici, (iv) filtro dello stato operativo dei POI (aperto o chiuso), (v) un elenco e una mappa dei POI, e (vi) un filtro per area, regione e città.
 - **Pagine individuali per ogni POI:** le pagine individuali includeranno: (i) un percorso di navigazione, (ii) le principali informazioni del POI, e (iii) un menu principale con un insieme di sezioni concordate tra le Parti durante la fase di mock-up.
 - **Pagina geografica:** le pagine geografiche includeranno: (i) un percorso di navigazione, (ii) funzionalità di ricerca, (iii) identificazione della posizione, (iv) filtri specifici, (v) filtro dello stato operativo dei POI (aperto o chiuso), (vi) un elenco e una mappa dei POI, (vii) un filtro per regione, dipartimento e città e (viii) le informazioni dei POI regionali.
 - **Pagina indice:** pagina che identifica tutti i POI del Cliente, ordinati per categorie predefinite.
 - **Pagina Servizi:** la funzionalità "Pagine Servizi" consente la creazione di pagine dedicate dello Store Locator associate a uno specifico servizio e a una determinata area geografica. Questa funzionalità incrementa la visibilità del Cliente nelle ricerche locali relative a un particolare servizio. È possibile creare fino a un massimo di venticinque (25) pagine "Servizi". Tale funzionalità è opzionale e soggetta a un costo aggiuntivo come definito nel Modulo d'Ordine.
 - **Pagina Città & Dintorni:** la funzionalità "Pagine Città & Dintorni" consente la creazione di pagine dello Store Locator in aree geografiche in cui il Cliente non dispone di alcun Punto di Interesse (POI), al fine di migliorare la visibilità nelle ricerche relative a tali aree. È possibile creare fino a un massimo di mille (1000) pagine "Città & Dintorni". Tale funzionalità è opzionale e soggetta a un costo aggiuntivo come definito nel Modulo d'Ordine.
- ii. **Store Locator Light:** lo Store Locator Light presenta gli stessi componenti dello Store Locator ma con un'intestazione semplificata, senza il piè di pagina del dominio del Cliente e con un numero limitato di sezioni integrate in ciascuna delle pagine individuali. Questa categoria è proposta da Partoo solo in alcune aree geografiche.



- iii. **Store Listing:** una singola homepage contenente solo un'intestazione semplificata, il logo del Cliente, l'elenco dei POI con pulsanti CTA e le relative informazioni (indirizzo, numero di telefono, ecc.).

3.5.2. Cartografia dello Store Locator

Partoo propone una funzionalità opzionale di visualizzazione cartografica integrata nello Store Locator. Questa funzionalità consente la visualizzazione dei POI su una mappa interattiva direttamente all'interno dello Store Locator, includendo funzionalità di ricerca integrate, senza la necessità di un servizio cartografico di terze parti. Qualora il Cliente sottoscriva la funzionalità cartografica di Partoo, la fornitura di tale funzionalità si basa su servizi cartografici di terze parti. Di conseguenza, le relative condizioni generali di tali terze parti si applicheranno e saranno considerate accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione di questa opzione.

Il Cliente può comunque integrare una propria soluzione di mappatura in qualsiasi momento.

3.5.3. Contenuto del Cliente diffuso attraverso lo Store Locator

Nell'ambito del servizio di Store Locator, Partoo diffonderà il seguente Contenuto del Cliente fornito dal Cliente (ma non limitato a):

- Nome dell'azienda del Cliente,
- Indirizzo,
- Numero di telefono,
- Orari di apertura, e
- E-mail.

3.5.4. Campi Personalizzati

Oltre al Contenuto del Cliente definite nella Sezione precedente, lo Store Locator può diffondere anche Campi Personalizzati come precedentemente concordato fra le Parti.

3.5.5. Aggiornamento annuale dello Store Locator

Il Cliente avrà il diritto di aggiornare lo Store Locator su base annuale, specificatamente nella data dell'anniversario della Data di Entrata in Vigore del presente Contratto, integrando componenti aggiuntivi tra le opzioni disponibili previste dell'offerta Partoo, come vicendevolmente accordato tra le Parti.

Per richiedere tale aggiornamento, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- L'aggiornamento può essere effettuato entro un periodo di sei (6) mesi che va da tre (3) mesi prima a tre (3) mesi dopo la data dell'anniversario. Il Cliente deve comunicare le proprie richieste almeno tre (3) mesi prima della data desiderata per l'implementazione. Di conseguenza, le richieste devono essere presentate non oltre tre (3) mesi prima della data dell'anniversario o, in alternativa, non oltre tre (3) mesi prima della fine della finestra di implementazione (ossia, tre (3) mesi dopo la data dell'anniversario).
- Il Cliente deve fornire una descrizione dettagliata delle proprie esigenze, e,
- Partoo stimerà il numero di giorni lavorativi necessari per effettuare l'aggiornamento, il quale richiederà la previa approvazione del Cliente.

Questo aggiornamento annuale include un credito di tre (3) giorni di sviluppo all'anno ("Credito Assegnato").

Qualsiasi lavoro di sviluppo oltre il Credito Assegnato sarà considerato eccezionale e comporterà costi aggiuntivi, come concordato tra le Parti.

Se il Credito Assegnato non viene completamente utilizzato entro un (1) anno, il 50% del credito inutilizzato sarà trasferito all'anno successivo, con tale trasferimento che continuerà annualmente. Pertanto, se il Cliente non utilizza il Credito Assegnato per quattro (4) anni, potrebbe accumulare un credito sufficiente per un redesign del Localizzatore di Negozi, se desiderato.

3.5.6. Integrazione dell'intestazione e del piè di pagina

Partoo riprodurrà l'intestazione e il piè di pagina del sito web del Cliente nel modo più fedele possibile, a condizione che l'URL venga comunicato a Partoo in tempo utile. La riproduzione sarà statica e limitata alle sole sezioni dell'intestazione e del piè di pagina. Partoo non garantisce un risultato visivo identico. Qualsiasi modifica



o aggiornamento successivo di tali elementi richiederà l'intervento di uno sviluppatore e verrà dedotto dal Credito Assegnato.

3.5.7. Tracciamento e statistiche

Lo Store Locator include una soluzione di tracking integrata tramite Google Analytics e una dashboard Looker Studio, fornita al momento dell'implementazione. Partoo può integrare il Google Tag Manager (GTM) del Cliente e, ove applicabile, collegare piani di tracciamento provenienti esclusivamente da provider compatibili (Google Analytics, Adobe Analytics o Piano Analytics).

4. SERVIZI ASSOCIATI

4.1. Dashboard

Soggetto a determinate condizioni e solo previo accordo di entrambe le Parti, Partoo metterà a disposizione del Cliente delle dashboard per la presentazione di informazioni specifiche relative ai Contenuti del Cliente, raccolte tramite i Servizi connessi e/o visualizzati nelle Applicazioni Partoo. Le informazioni specifiche, altre specificità, funzionalità e caratteristiche di tali dashboard dipenderanno dalle condizioni commerciali del Contratto, come definite nella corrispondente Proposta Contrattuale, nel Modulo d'Ordine Contrattuale o nei successivi Moduli d'Ordine e precedentemente concordate tra le Parti.

4.2. Tech +

Il servizio professionale Tech+ è un servizio opzionale a pagamento che fornisce al Cliente funzionalità tecniche e di sicurezza avanzate, tra cui l'accesso alla funzionalità di Single Sign-On (SSO). Il servizio Tech+ supporta integrazioni SSO standard basate su protocolli di autenticazione comunemente utilizzati (come SAML 2.0 o OpenID Connect) e provider di identità compatibili (ad es. Okta, Azure AD o Google Workspace).

Le integrazioni SSO personalizzate o non standard che richiedono sviluppi, configurazioni o adattamenti specifici non coperti dall'implementazione documentata di Partoo possono essere soggette a un preventivo dedicato e a costi aggiuntivi. L'attivazione dei servizi professionali Tech+ richiede una sottoscrizione separata e può comportare attività di configurazione da parte del team IT del Cliente.

4.3. Partoo Connector

Soggetto a determinate condizioni e solo previo accordo di entrambe le Parti, il Cliente si abbonerà al servizio associato Partoo Connector, versando una tariffa da concordarsi tra le Parti. Questo Servizio permetterà al Cliente di recuperare, visualizzare e analizzare dati e informazioni relative agli altri Servizi di Partoo, tramite la visualizzazione di dashboard specifici e report.

Le caratteristiche specifiche del Partoo Connector, i dati da visualizzare, le misure di sicurezza da rispettare e le condizioni commerciali saranno definite precedentemente dalle Parti nella Proposta Contrattuale, nel Modulo d'Ordine Contrattuale e/o nei successivi Moduli d'Ordine.

4.4. Competitive Benchmark

Soggetto a determinate condizioni e solo previo accordo di entrambe le Parti, il Cliente può abbonarsi al servizio di Competitive Benchmark, una funzionalità che permetterà al Cliente di tracciare e confrontare il proprio posizionamento su Google e la propria reputazione online con quelli dei suoi competitor. Per fornire questo Servizio, il Cliente dovrà identificare i POI da includere nell'analisi, l'elenco dei competitor da confrontare e la parola chiave del confronto.

Le caratteristiche specifiche, la quantità di competitor e le condizioni commerciali saranno comunicate in anticipo da Partoo al Cliente. In ogni caso, il servizio di Competitive Benchmark è strettamente limitato all'analisi di tre (3) parole chiave e fino a dodici (12) competitor per Cliente.

4.5. Formazione e assistenza

Partoo assisterà il Cliente nella formazione dei suoi team attraverso vari formati, specificamente su misura per gli Utenti. Il Servizio di Supporto incontrerà il Cliente con una periodicità predeterminata concordata da Partoo, che non dovrà essere più frequente di una volta per trimestre. L'obiettivo principale di tale incontro sarà mostrare al Cliente i risultati e l'impatto delle Applicazioni e/o Servizi di Partoo sull'ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO).



Nel caso in cui le spese relative ai viaggi siano superiori a 150€ IVA esclusa, queste dovranno essere pagate dal Cliente. Se il Cliente desidera invitare il Customer Success Manager ad altri eventi di formazione, il Cliente sarà fatturato da Partoo fino a millecinquecento euro (€1.500) esclusa tassa per evento, incluse le spese di viaggio.

4.6. Gestione dei duplicati

Come indicato nella Sezione 2.1.1. del presente Allegato, l'Assistenza al Cliente dovrà identificare ed elaborare i Duplicati durante l'onboarding del Cliente. Su richiesta del Cliente, questo Servizio può anche essere eseguito da Partoo, una volta all'anno, nell'anniversario dell'Effettiva Entrata in Vigore del Contratto.

Inoltre, in qualsiasi momento per tutta la Durata del Contratto, il Cliente può inviare a Partoo un elenco di Duplicati identificati. Partoo richiederà quindi al team di supporto di Google Business Profile di trattare tempestivamente tali Duplicati.

4.7. Gestione degli Utenti

Partoo garantisce agli Utenti l'accesso alle Applicazioni e ai Servizi di Partoo secondo i ruoli e i permessi indicati dal Cliente. Tali permessi permetteranno o impediranno agli Utenti di modificare certi campi di informazioni.

4.8. Connessione al Repertorio Interno del Cliente

Per i servizi di Presence Management e Store Locator, Partoo offre al Cliente la possibilità di aggiornare i Contenuti del Cliente sincronizzati tramite questi servizi collegando il loro Repertorio Interno al database di Partoo utilizzando FTP o API.

Per gli aggiornamenti automatizzati, sono disponibili due opzioni:

- **Opzione 1:** il Cliente può utilizzare l'API esterna di Partoo, documentata al link: https://developers.partoo.co/rest_api/v2/. Il Cliente è responsabile dello sviluppo tecnico mediante l'utilizzo dell'API e avrà accesso libero e illimitato per tutta la durata del Contratto. Come definito nel documento allegato sopra, Partoo assicura un tasso di disponibilità dell'API del 99% all'anno. In caso qualsiasi modifica dell'API esterna di Partoo dovesse influenzare l'integrazione del Cliente, Partoo lo notificherà in anticipo.
- **Opzione 2:** su richiesta del Cliente, Partoo può sviluppare un flusso automatico (API o FTP) per il recupero giornaliero dei dati dal Repertorio Interno del Cliente. I costi di integrazione iniziali arrivano fino a €2.000/anno/API, esclusa IVA. La manutenzione aggiuntiva a causa di modifiche richieste da o problemi tecnici riguardanti il Cliente che superano i due (2) giorni/anno comporta un costo di €700/giorno, esclusa IVA. I cambiamenti del flusso automatico gestiti da Partoo garantiranno il corretto funzionamento e il recupero dei dati.

Partoo non sarà responsabile per la qualità e la completezza dei dati contenuti nel Repertorio Interno del Cliente, che deve includere almeno le informazioni necessarie da trasmettere agli Editori o da pubblicare sul sito web del Cliente (ad esempio, nomi dei POI, indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono).

4.9. Altre impostazioni tecniche e integrazioni

Partoo sarà in grado di aggiungere Campi Personalizzati per consentire al Cliente di utilizzare le Applicazioni e/o i Servizi di Partoo come principale fonte di dati per le informazioni sui loro negozi.

Partoo concederà al Cliente un accesso self-service agli Iframe di Partoo per permettere al Cliente di integrare le Applicazioni Partoo nella loro interfaccia di gestione interna.

4.10. Numeri di telefono & account WhatsApp

Alcuni dei Servizi o degli Editori possono richiedere la fornitura di un numero di telefono da parte di Partoo. Il Cliente riconosce e accetta che tali numeri possono eccezionalmente cambiare durante la Durata del Contratto. Inoltre, Partoo recupererà i numeri di telefono forniti al Cliente alla scadenza o alla risoluzione del Contratto.

Ove applicabile, qualsiasi account WhatsApp associato a un numero di telefono fornito da Partoo nell'ambito dei Servizi sarà disattivato alla risoluzione o alla scadenza del Contratto.