



Cloudya

Descrizione dei servizi



Version 1.4

NFON ITALIA S.R.L.
Piazza Vetra, 17 - 20123
Milano (MI) Italia
Tel.: + 39 02 99749.920
www.nfon.com

© 2026 NFON Italia S.R.L. - Tutti i diritti sono riservati
Soggetto a variazioni senza preavviso
Versione 1.4 – 02.2026 (IT)

Indice

Indice	3
1. Introduzione	4
2. Servizi base	4
2.1 Fatture e dati contabili	4
3. Sistema telefonico	5
4. Rete telefonica pubblica	5
4.1 Condizioni specifiche per il territorio dell'Italia	6
5. Meet & Share	7
6. Gestione del dispositivo	7
6.1 Fornitura del dispositivo	8
6.2 Integrazione dei dispositivi	8
7. Servizi aggiuntivi	8
7.1 Opzione Mobility	8
7.2 CRM Connect	9
7.3 Softphone	9
7.4 Computer Telephony Integration (CTI)	9
7.5 Voice Operator Panel	9
7.6 AI Essentials	10
7.7 Nia FrontDesk	10
8. Obblighi del cliente	10

1. Introduzione

NFON fornisce ai propri clienti, nel corso della durata del contratto, una serie di servizi, collegati alla tariffa prescelta ed entro i limiti di cui alla tecnologia internet allo stato disponibile. L'insieme di tutti i servizi offerti da NFON è denominato "Piattaforma NFON". La trasmissione dei dati da e verso la piattaforma è svolta attraverso la connessione internet del cliente, che non rientra tra i servizi offerti da NFON.

Il presente documento fornisce una descrizione dei servizi gestiti e offerti da NFON e non deve essere considerato un elenco completo di tutte le caratteristiche disponibili per l'utilizzatore, o di tutti i software e hardware disponibili. NFON si impegna a fornire i suoi servizi utilizzando il più recente standard di tecnologia e sicurezza e migliora in maniera continua la sua piattaforma e i suoi servizi. In conseguenza, le caratteristiche possono variare nel corso della durata del contratto e il presente documento riguarda solamente le caratteristiche fisse nel tempo.

Una panoramica dei servizi attualmente disponibili per l'utilizzatore ed i requisiti tecnici, così come i software e gli hardware compatibili è fornita da NFON ed è disponibile dietro richiesta alla pagina mynfon.com o nfon.com.

I termini relativi alla disponibilità dei servizi descritti nel presente documento sono specificati nel Service Level Agreement.

Gli oneri sostenuti dal cliente e dagli utilizzatori nell'utilizzo dei servizi forniti sono specificati nel contratto.

2. Servizi base

Per consentire l'utilizzo dei propri servizi, NFON fornisce una serie di funzioni, che ricomprendono le seguenti caratteristiche:

- **Accesso:** i clienti possono gestire e utilizzare il servizio e le sue caratteristiche su internet usando un browser o un software fornito da NFON per PC o smartphone (chiamato "App")
- **Utilizzatore:** per poter utilizzare qualsiasi servizio, un utente deve autenticarsi attraverso l'inserimento di uno specifico username e di una password correlata.
- **Dotazione:** la prima username fornita per la gestione del servizio è inviata per email nel giorno dell'erogazione del servizio.
- **Gestione:** Il cliente può modificare il setup e la configurazione del servizio in maniera autonoma.
- **Indipendenza dei luoghi di utilizzo:** tutti i servizi possono essere fruiti da molteplici punti di accesso dell'utente (ad esempio succursali). Ciascun utilizzo è consentito nei limiti previsti dal regolamento e sul presupposto che il possesso dei requisiti tecnici (ad esempio, un adeguato accesso internet) sia assicurato in tutti i luoghi di utilizzo
- **Mobilità:** tutti i servizi possono essere fruiti al di fuori dei luoghi di utilizzo del cliente (ad esempio casa, ufficio o in transito). Ciascun utilizzo è consentito nei limiti previsti dal regolamento e sul presupposto che il possesso dei requisiti tecnici (ad esempio, un adeguato accesso internet) sia fornito in tutti i luoghi di utilizzo.

Le password possono essere modificate in qualsiasi momento dal cliente, che si impegna a non divulgarle a terzi. Le password iniziali fornite dal Servizio devono essere cambiate immediatamente.

Nell'utilizzo dei servizi, ogni username deve essere utilizzata da un singolo utente. L'uso dei servizi deve essere improntato alla ordinaria diligenza di una persona. L'utilizzo al di fuori dei termini indicati è proibito e sarà bloccato da NFON, se individuato. Questo è finalizzato a tutelare la qualità del servizio e la sicurezza dei dati degli utenti, nonché la protezione di tutti gli stessi utenti.

2.1 Fatture e dati contabili

Le fatture e i report della fatturazione sono emessi sulla base delle condizioni specificate nella tariffa applicabile. I clienti possono avere accesso a dette fatture e report, utilizzando i Servizi Base. Su richiesta, le fatture possono essere inviate via

email o tramite il sistema postale.

Quando i clienti effettuano chiamate nella Rete Telefonica Pubblica, NFON fornisce, a richiesta, i dati di fatturazione sotto forma di Call Details Records (CDRs). Questa funzione è disponibile solo in via elettronica ed è fornita su richiesta del cliente finale.

- Le ultime tre cifre dei numeri selezionati sono oscurate automaticamente. I numeri completi sono forniti solo nel caso in cui l'utente ne abbia fatto richiesta in anticipo
- I report CDRs non riportano le chiamate ai numeri che non possono essere divulgati in base a leggi nazionali e regolamenti

3. Sistema telefonico

Il servizio denominato "Sistema Telefonico" fornisce una centrale telefonica virtuale per uso privato che abilita all'instradamento delle chiamate ai numeri telefonici. Tale servizio ha le seguenti caratteristiche:

- Numeri interni. Le chiamate ai numeri telefonici sono instradate internamente nel medesimo Sistema virtuale – o, quando accompagnate dai corrispondenti servizi, a e da reti telefoniche pubbliche commutate
- Trasferimento di chiamata: reindirizzamento e inoltro di chiamate in arrivo a qualsiasi destinazione in base a regole specifiche
- Messaggi vocali: archiviazione temporanea di messaggi vocali¹ e notifica via mail ove richiesto
- eFax: Invio e ricezione, nonché archiviazione temporanea, di fax e notifiche di email, ove richiesto
- Conference calls: chiamate telefoniche con un massimo di 50 partecipanti contemporaneamente collegati
- Chiamate di gruppo: le chiamate in entrata possono essere indirizzate in parallelo a multiple estensioni
- Chiamate in coda: le chiamate in arrivo possono essere instradate, in base a regole specifiche, a estensioni selezionate o tenute in sospeso con musica di attesa
- Risponditore automatico (IVR): le chiamate in arrivo possono essere inoltrate in base alla selezione svolta sulla tastiera dal chiamante
- Time Based Routing: le chiamate in entrata possono essere instradate in base alla data e orario
- Agenda: rubrica globale con contatti condivisi e personali che mostra i nomi delle chiamate in entrata

Le seguenti caratteristiche sono disponibili per gli utenti:

- Telefonia: chiamate in entrata e in uscita attraverso dispositivi telefonici multipli e software
- Gestione delle chiamate: gestione autonoma delle regole di inoltro delle chiamate, squillo contemporaneo e indicazione di chiamate in attesa
- Segreteria telefonica: memorizzazione temporanea dei messaggi vocali, eventuale trascrizione basata su IA dei messaggi vocali² e notifica via e-mail quando necessario
- Fax: Ricezione e invio di fax
- Contatti: accesso ai contatti condivisi e gestione dei contatti privati

Una dettagliata descrizione di tutte le varianti del servizio Sistema Telefonico è disponibile nella sezione "Telephone System" alla pagina mynfon.com o nfon.com.

4. Rete telefonica pubblica

In forza dei presenti servizi, i clienti possono fare e ricevere chiamate telefoniche da e per la rete telefonica pubblica commutata³.

- Destinazione: trasferimento di chiamate e fax da e per la rete telefonica pubblica commutata e numeri telefonici

¹ Per un massimo di 100 Messaggi per ciascuna estensione, con una durata massima di 180 secondi

² massimo 1 ora (=3600 secondi) per interno telefonico al mese; minuti aggiuntivi disponibili a un costo aggiuntivo

³ L'efficace gestione delle chiamate da e verso parti site al di fuori della piattaforma NFON dipende dal provider remoto di terze parti e dal servizio di trasporto verso NFON

locali, nazionali⁴ e internazionali

- Numeri telefonici: fornitura di numeri nazionali su base geografica (e non) e di numeri internazionali
- Presentazione dei numeri: trasmissione di numeri telefonici assegnati (CLIP), chiamate anonime (CLIR) nonché numeri telefonici di terze parti (CLIP no-screening)
- Trasferimento di numero: trasferimento di numeri telefonici esistenti e blocchi di numeri telefonici da e per altri fornitori di servizi
- Chiamate di emergenza: instradamento delle chiamate di emergenza ai centralini dei servizi nazionali di emergenza

Tutti i servizi sono forniti in conformità con le leggi nazionali e i regolamenti in vigore nel Paese di destinazione della comunicazione telefonica. I requisiti dei servizi, nonché i diritti e i doveri dei clienti possono variare per conseguenza.

I numeri telefonici del cliente possono essere stati forniti e gestiti da un precedente fornitore. Quando NFON decide di modificare tali sistemi organizzativi, il cliente autorizza espressamente NFON a trasferire i numeri (ad esempio, attraverso la portabilità) e accetta di sottoscrivere la relativa documentazione, ove necessario.

Quando i numeri telefonici internazionali sono forniti per l'uso al di fuori del Paese di ordinario utilizzo, il cliente è obbligato a conformarsi alle leggi nazionali e ai regolamenti del Paese competente.

In conseguenza di ciò, alcune delle funzionalità indicate possono non essere supportate in caso di utilizzo di numeri telefonici internazionali, per via del fatto che alcuni servizi non sono applicabili nel paese di destinazione della chiamata. I termini e le condizioni per l'assegnazione e l'uso di numeri telefonici internazionali sono indicati nella sezione "International numbers" su mynfon.com o nfon.com.

4.1 Condizioni specifiche per il territorio dell'Italia

- Chiamate di emergenza: NFON assicura il collegamento a tutti i numeri di emergenza, incluso il numero del servizio 112. I presupposti per l'inoltro delle chiamate di emergenza al competente centralino del servizio sono che l'alimentazione sia regolarmente erogata e che ciascun dispositivo sia assegnato alla postazione corretta. Se i dispositivi sono trasferiti ad altre postazioni o se la chiamata è fatta da un dispositivo mobile, NFON non può garantire la connessione al più vicino centro di controllo.
- CLIP no-screening: se il cliente aderisce all'opzione che consente di trasmettere a terze parti numeri telefonici diversi dal proprio, egli garantisce a NFON di essere legittimato a inoltrare i suddetti numeri di terzi e la manleva sin d'ora da qualsiasi responsabilità che i terzi dovessero eventualmente sollevare sul merito.
- Le chiamate a numeri "offline billed" (premium service numbers) sono ammessi in Italia e sono fatturati direttamente al cliente da un terzo fornitore di servizi. A questo scopo, NFON si riserva il diritto di trasmettere comunicare i dati personali dell'utente a terze parti, nel rispetto della legislazione vigente. Con la conclusione del presente contratto, il cliente accetta che la fatturazione delle sue chiamate a detti numeri sia effettuata da una società terza. NFON si riserva il diritto di cambiare in qualsiasi momento tale fornitore di servizi. In caso di mancato accordo del cliente a tale modifica, tali numeri telefonici saranno bloccati sul suo sistema telefonico.

L'utilizzo del servizio da parte del cliente è soggetto alle previsioni legislative e regolamentari italiane e deve essere svolto entro i limiti da esse stabiliti

Se il cliente desidera ricevere il dettaglio delle fatture, deve osservare le seguenti previsioni:

- In caso di connessioni multi-utenza è necessario disporre di una dichiarazione scritta in merito al fatto che tutti gli utilizzatori della connessione in oggetto sono stati o saranno informati del traffico dei dati, al fine di fornirne prova.

⁴ I numeri telefonici nazionali, come indicati nel piano telefonico nazionale, inclusi i numeri geografici, mobili nonché numeri prescelti di servizi telefonici

Il cliente è obbligato a consegnare tale dichiarazione dietro richiesta di NFON.

- In caso di connessione da parte di aziende o enti pubblici, è richiesta una dichiarazione scritta in merito al fatto che tutti i dipendenti sono stati o saranno informati e che i comitati aziendali, o il personale o rappresentanze dei dipendenti sono stati coinvolti, nel rispetto delle previsioni statutarie. Il cliente è obbligato a consegnare tale dichiarazione dietro richiesta di NFON

5. Meet & Share

Il servizio "Meet & Share" fornisce strumenti per la collaborazione online. Le seguenti funzioni sono disponibili su tutte le app web, desktop e mobile elencate su nfon.com:

- Riunioni: riunioni online con audio e video⁵ con un massimo di otto partecipanti. Le riunioni possono essere iniziate ad hoc.
- Moderatori: ruolo specifico del partecipante con controllo esteso sulla riunione e sulla partecipazione
- Condivisione dello schermo: possibilità di condividere il contenuto dello schermo con tutti i partecipanti
- Modalità ospite: possibilità di invitare partecipanti esterni a partecipare alle riunioni
- Numeri dial-in: possibilità di fornire un numero di telefono per partecipare a una riunione

Inoltre, è possibile convertire una chiamata in una riunione e attivare la condivisione dello schermo.

Una panoramica aggiornata di tutte le funzionalità disponibili per utenti e moderatori viene aggiornata nella sezione relativa al prodotto "Meet & Share" su nfon.com.

Opzione Plus:

- Riunioni più grandi: estende il numero di partecipanti fino a venticinque
- Pianificazione: possibilità di pianificare in anticipo riunioni singole o ricorrenti

6. Gestione del dispositivo

Nell'utilizzo dei Servizi "Gestione del dispositivo" possono essere integrati dispositivi fisici e virtuali per cooperare con la Piattaforma NFON. Essi sono suddivisi in:

- Configurazione automatica di dispositivi certificati ("Device Provisioning")
- Comunicazione tra la piattaforma NFON ed il corrispondente dispositivo ("Device integration")

In generale, vi sono tre tipi di dispositivi che possono essere certificati per le operazioni congiunte con la piattaforma NFON:

- Telefoni: telefoni fissi o cordless, nonché telefoni per audioconferenze
- Gateways: ad esempio Analog-Telephone-Adapters (ATA)
- Software: dispositivi basati su software, quali softphone o applicazioni per apparati mobili

Alcune specifiche funzioni dei dispositivi sono supportate solo ove tecnicamente possibile, in termini di sicurezza. Le funzioni possono cambiare in considerazione dei continui aggiornamenti dei dispositivi da parte del venditore o della piattaforma NFON.

⁵ la fattibilità tecnica delle funzionalità audio e video si basa sulla configurazione tecnica individuale di ciascun partecipante come la disponibilità di microfono e/o telecamera

L'elenco dei dispositivi certificati e delle caratteristiche specifiche di tali dispositivi può cambiare nel corso della durata del contratto. Una lista dei dispositivi attualmente supportati e delle caratteristiche supportate su detti dispositivi è riportata nella sezione "Dispositivi certificati" alla pagina mynfon.com o nfon.com.

6.1 Fornitura del dispositivo

Il Servizio denominato "Fornitura del dispositivo" fornisce automaticamente dispositivi certificati con tutte le impostazioni necessarie all'interazione con la piattaforma NFON.

- Gestione del Firmware: fornitura completamente automatica e aggiornamento del software del dispositivo
- Auto Configurazione: Fornitura dei file di configurazione con tutte le impostazioni necessarie per l'integrazione del dispositivo con la piattaforma NFON.
- Zero-Touch Provisioning: Configurazione completamente automatica dei dispositivi supportati attraverso il server di inoltro del vendor

L'operatività del servizio e il supporto di caratteristiche specifiche per ciascun dispositivo dipende dal fornitore del dispositivo, ad esempio fornitura di un nuovo firmware e funzionamento del server di inoltro. Per conseguenza, il supporto di specifiche caratteristiche o dispositivi può essere mantenuto solo a fronte della fornitura di detti servizi da parte del venditore

6.2 Integrazione dei dispositivi

I dispositivi possono interagire con servizi presenti sulla piattaforma NFON attraverso multiple interfacce tecniche. Queste includono:

- Telefonia: Trasmissione di chiamate e dati vocali tramite Voice over IP (VoIP) tra il dispositivo e la piattaforma NFON
- Display con status delle chiamate: I display possono mostrare l'attuale stato di chiamata degli altri interni dello stesso sistema telefonico
- Menu telefonico: Configurazione di specifiche funzioni direttamente sul dispositivo
- Crittografia: Ove supportata dal dispositivo, la telefonia tra il dispositivo stesso e la piattaforma NFON può essere crittografata.

Le funzioni Display con status delle chiamate (Busy Lamp Field), Menu Telefonico e Crittografia necessitano che il dispositivo sia configurato attraverso il sistema di configurazione del dispositivo stesso. Nel caso di dispositivi configurati manualmente (Dispositivi non in dotazione), è supportata solo la funzione "Telefonia"

7. Servizi aggiuntivi

In aggiunta ai servizi summenzionati, possono essere selezionati anche i seguenti ulteriori servizi.

7.1 Opzione Mobility

Miglioramento delle App fornite come parte dei Servizi di Base attraverso le funzionalità di un dispositivo telefonico virtuale:

- Telefonia: chiamate "in app" in ingresso e in uscita attraverso Voice over IP (VoIP)
- Supporto ai dispositivi mobili: chiamate in ingresso e in uscita attraverso la rete cellulare, su dispositivi mobili supportati
- Optimum Reachability: ricezione di chiamate telefoniche per tutti i numeri dell'interno assegnati all'utenza in-app
- One-Number: il chiamante vede unicamente il numero di telefono dell'interno assegnato all'utente

La qualità del servizio dipende da hardware, sistema operativo, browser e rete mobile utilizzati dall'utente, i quali non sono parte dei servizi forniti da NFON.

Il set di hardware e software supportati può cambiare nel corso della durata del contratto. Un elenco di hardware e software attualmente supportati è disponibile online alla pagina myntfon.com o ntfon.com.

7.2 CRM Connect

In combinazione con l'Opzione Mobility, l'app desktop di Cloudya (Windows) può integrarsi con software di terze parti per poter vedere nomi per le chiamate in arrivo e avviare le chiamate da questi sistemi remoti. Le seguenti opzioni sono disponibili:

- CRM Connect
- CRM Connect Plus

Una panoramica aggiornata delle funzionalità e delle integrazioni supportate è disponibile nella sezione "CRM Connect" su myntfon.com.

7.3 Softphone

Telefonia basata su software installato su PC. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- Nsoftphone Premium for Windows
- iSoftphone for Mac

Una panoramica aggiornata delle caratteristiche specifiche è disponibile nella sezione "Nsoftphone Windows" alla pagina myntfon.com o ntfon.com.

7.4 Computer Telephony Integration (CTI)

Utilizzando software aggiuntivi su PC, gli utenti possono collegarsi con un dispositivo specifico per visualizzare su PC le chiamate in ingresso e in uscita, così come effettuare chiamate attraverso il dispositivo collegato.

Sono disponibili i seguenti software:

- NCTI Standard per Windows
- NCTI Standard per Mac
- NCTI Standard CRM per Windows
- NCTI Premium per Windows (richiede l'installazione di un server)
- NCTI Premium CRM per Windows (richiede l'installazione di un server)
- NCTI Pro per Windows / MAC / Android / iOS (richiede l'installazione di un server)

Una panoramica aggiornata delle caratteristiche e dei dispositivi supportati è disponibile nella sezione "NCTI Clients" alla pagina myntfon.com o ntfon.com.

7.5 Voice Operator Panel

Utilizzando software aggiuntivi su PC Windows, gli utenti possono ricevere e trasferire sino a 20 chiamate in contemporanea.

- Centralino virtuale per un agevole trasferimento delle chiamate
- Indicatori di numero occupato per tutti gli interni dello stesso cliente
- Integrazione dei contatti dal centralino e rubriche LDAP

7.6 AI Essentials

AI Essentials è un pacchetto completo che riunisce diverse funzionalità di intelligenza artificiale e offre i seguenti servizi:

- **Trascrizione delle chiamate:** Le chiamate in entrata e in uscita vengono convertite automaticamente in testo. Le trascrizioni sono disponibili per gli utenti all'interno dell'app per la consultazione e l'utilizzo successivo.⁶
- **Riepilogo delle chiamate:** A partire dalla trascrizione viene generato automaticamente un riepilogo sintetico della conversazione. Questo offre agli utenti una panoramica rapida dei contenuti e include anche un breve elenco di attività potenziali e raccomandazioni operative.
- **Nia – Assistente intelligente:** Nia è un assistente basato sull'intelligenza artificiale integrato direttamente nella App Suite e, in futuro, anche nel portale di amministrazione. Nia fornisce supporto su prodotti NFON, impostazioni e informazioni generali sull'utilizzo del servizio.

Si consiglia di verificare i contenuti generati dall'IA prima di riutilizzarli.

Per ulteriori informazioni sul trattamento dei dati e sull'utilizzo dei modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM), consultare l'informativa sulla privacy: <https://www.nfon.com/en/privacy-center/cloudya-app/>

7.7 Nia FrontDesk

Nia FrontDesk è un assistente vocale basato sull'IA che funge da receptionist virtuale all'interno del PBX Cloudya. La licenza consente l'installazione di uno o più⁷ Nia FrontDesk e include i seguenti servizi:

- **Accoglienza e comprensione delle richieste:** i chiamanti vengono accolti in modo professionale. Le richieste aperte vengono acquisite e interpretate in linguaggio naturale.
- **Risposta alle domande standard:** accedendo a una base di conoscenza configurata dall'amministratore, Nia FrontDesk risponde alle domande più frequenti.
- **Instradamento intelligente delle chiamate:** le chiamate vengono inoltrate, sulla base di parole chiave o descrizioni dei problemi, al reparto, interno, coda, gruppo di competenze o alla persona appropriata.

L'utilizzo di questo prodotto costituisce un trattamento di dati personali, in particolare mediante la registrazione e la trascrizione delle conversazioni. Lei, in qualità di cliente, è tenuto, in quanto titolare del trattamento ai sensi del GDPR, a garantire che i chiamanti siano informati, prima dell'inizio del trattamento dei dati, che le conversazioni sono registrate e/o trascritte.

Si consiglia di verificare i contenuti generati dall'IA prima di riutilizzarli.

Per informazioni più dettagliate su come vengono trattati i dati e sul modello di linguaggio di grandi dimensioni (LLM), consultare l'informativa sulla privacy: <https://www.nfon.com/en/privacy-center/cloudya-app/>.

8. Obblighi del cliente

Per assicurare l'utilizzo adeguato dei servizi offerti, il Cliente si impegna al rispetto dei seguenti obblighi:

- **Fornitura:** configurare i servizi forniti al fine di soddisfare lo schema di uso della rete previsto per il cliente nella misura in cui questo è reso possibile dalle opzioni di configurazione standard
- **Network:** attivare e mantenere una infrastruttura di rete professionale, provvedendo ad un accesso ottimale ai servizi forniti
- **Accesso Internet:** attivare e mantenere una connessione internet veloce, con banda adeguata⁸ per l'utilizzo previsto in funzione della tipologia di cliente
- **Prevenzione dall'uso indebito:** effettuare gli aggiornamenti, utilizzare password forti e non divulgare a terzi le

⁶ Massimo 1.200 minuti al mese per utente. Minuti aggiuntivi disponibili a un costo extra

⁷ Si applica un limite di utilizzo corretto di 25 bot per licenza.

⁸ E' necessaria una larghezza di banda minima di 100 kbit/s per ogni canale di fonia simultaneamente in entrambe le direzioni

credenziali per la fruizione dei servizi

- Utilizzo conforme: utilizzare i servizi forniti in maniera conforme allo scopo cui sono destinati
- Prevenzione dell'interruzione: utilizzare i servizi forniti secondo diligenza, astenendosi da condotte dolose e/o colpose
- Tutela dei diritti dei terzi: fare uso dei servizi senza causare danni ai diritti di terzi con dolo o colpa grave

Se il cliente omette di adempiere a tali obblighi, NFON non garantisce la regolare prestazione del servizio o la sua qualità. In tali casi, NFON non risponde delle eventuali contestazioni che il Cliente dovesse sollevare sul merito. Un elenco aggiornato della documentazione relativa ai prerequisiti tecnici per l'utilizzo dei rispettivi servizi è disponibile nella sezione "Plug & Play Leaflet" alla pagina mynfon.com o nfon.com