

**DATI DEL TITOLARE DEL CONTRATTO DI ABBONAMENTO DELLA LINEA TELEFONICA SULLA QUALE ATTIVARE IL SERVIZIO / LE OFFERTE**

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_  
 Partita IVA  Cod. Fiscale   
 N° / data di iscrizione alla CCIAA \_\_\_\_\_ Numero telefonico (incl. prefisso) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
**Sede legale:** Via / Piazza \_\_\_\_\_ N. Civico \_\_\_\_\_  
 Comune \_\_\_\_\_ Provincia (sigla)  CAP

**INDIRIZZO DOVE INVIARE LA FATTURA**

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_  
 Via / Piazza \_\_\_\_\_ N. Civico \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_  
 Provincia (sigla)  CAP  Numero telefonico (incluso prefisso) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**RAPPRESENTANTE LEGALE o SOGGETTO DELEGATO** Il sottoscritto Nome e Cognome: \_\_\_\_\_  
 dichiara di sottoscrivere la presente Proposta di attivazione del servizio Alice Business, di offerte ICT e proposta di acquisto Prodotti in virtù dei poteri allo stesso conferiti dalla suddetta società.

**DATI DEL REFERENTE PER I SERVIZI / PRODOTTI** Nome e Cognome: \_\_\_\_\_  
 Presso (indicare il nome dell'azienda) \_\_\_\_\_  
 Via / Piazza \_\_\_\_\_ N. Civico \_\_\_\_\_  
 Comune \_\_\_\_\_ Provincia (sigla)  CAP   
 E-mail \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ Numero telefonico (incluso prefisso) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Bundle ENERGY PUSH**

**ALICE BUSINESS PROFILI**

Il Richiedente chiede a Telecom Italia di attivare il servizio Alice Business Profili di seguito selezionato, alle condizioni indicate nelle Condizioni Generali del Servizio e nella Scheda del Servizio allegate alla presente Proposta di attivazione del servizio Alice Business, di offerte ICT e proposta di noleggio/acquisto Prodotti, da intendersi quali parti integranti e sostanziali della presente Proposta. **Alice**

**Scelta del profilo ADSL:**  
 Alice Business ADSL2+ 20Mbps  **BMG: 128Kb/s**  **256Kb/s**  **512Kb/s**  **1Mb/s**   
 Alice Business ADSL 2Mbps  **BMG: 256Kb/s**  **512Kb/s**   
 Alice Business ADSL 1,2Mbps  **BMG: 128Kb/s**  **256Kb/s**

**Elementi Opzionali:** Subnet 8 IP aggiuntivi  Subnet 16 IP aggiuntivi  **TIR ADSL Medium<sup>1</sup>**  **TIR ADSL con BkUp ISDN**   
 Numero telefonico (incl. prefisso) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ **Linea RTG**  **Linea BRA ISDN**  **Linea aggiuntiva solo dati**   
**Splitter (solo in caso di linea RTG)**  **Tipo di accesso:** Fast  Interleaved   
(Obbligatorio su Alice Business 20 MEGA)

**Scelta del profilo Liberty:**  
 Alice Business Profili Liberty 2Mb/s  **BMG: 128Kb/s**  **256Kb/s**  **512Kb/s**  **1Mb/s**  **Modem+Conv. Interf. V.35**   
 Alice Business Profili Liberty 8Mb/s  **BMG: 2Mb/s**  **4Mb/s**  **N.ro 4 Modem**   
**Elementi Opzionali:** Subnet 8 IP aggiuntivi  Subnet 16 IP aggiuntivi  **TIR (S)HDSL 2Mb/s<sup>2</sup>**  **TIR (S)HDSL 2Mb/s con BkUp ISDN**

Il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, 2° comma e 1342 del c.c., le seguenti clausole delle Condizioni Generali del servizio Alice Business Profili: 4 (caratteristiche e modalità delle prestazioni del Servizio), 5 (installazione), 7 (modalità e termini di pagamento), 9 (vendita, noleggio e manutenzione di apparati), 10 (oneri e responsabilità. Condizioni particolari per i servizi di interconnettività), 11 (responsabilità di Telecom), 13 (durata e recesso), 17 (risoluzione per inadempimento), 18 (interruzione del Servizio), 21 (foro) \_\_\_\_\_ li \_\_\_\_\_ (TIMBRO e FIRMA)

**ALL SECURITY**

Il Richiedente chiede a Telecom Italia di attivare il servizio ALL Security, di seguito selezionato, alle condizioni indicate nelle Condizioni Generali del Servizio e nella Scheda del Servizio allegate alla presente Proposta di attivazione del servizio Alice Business, di offerte ICT e proposta di noleggio/acquisto Prodotti, da intendersi quali parti integranti e sostanziali della presente Proposta.

**scelta del profilo:** Profilo G (Router/firewall)  Profilo L (Router/firewall con ISDN)  Profilo A (Router/firewall ADSL2+ 5 user)   
 Profilo H (Router/firewall HDSL/CDN)  Profilo K (Router/firewall 8Mb/s con IMA)  Profilo J (Router/Firewall ADSL2+ e GPRS/Edge)   
 Profilo D (security gwy)  Profilo F (security gwy)  Profilo C (security gwy con wless)  Profilo I (security gwy)   
 Profilo M (security gwy UMTS)  Profilo N (router + security gwy)  Profilo E (security gwy)  Profilo P (antivirus 5 user)

**Durata servizio:** 2 Anni ; 3 Anni ; 4 Anni   
**Modalità di Acquisto:** Noleggio  Vendita "one shot"  Leasing<sup>3</sup>

Il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, 2° comma e 1342 del c.c., le seguenti clausole delle Condizioni Generali del Servizio ALL Security: 3 (consegna ed installazione delle soluzioni integrate di hardware e software), 5 (interventi su soluzioni integrate di hardware e software), 7 (vulnerability assessment), 9 (assistenza tecnica), 10 (corrispettivi, adeguamenti e variazioni), 11 (modalità e termini di pagamento), 12 (oneri del Richiedente), 13 (responsabilità di Telecom), 15 (durata e recesso), 17 (risoluzione per inadempimento), 22 (uso privato), 23 (oneri fiscali), 24 (riservatezza delle informazioni), 25 (accesso ai locali), 27 (foro). \_\_\_\_\_ li \_\_\_\_\_ (TIMBRO e FIRMA)

**NEXT BUSINESS DAY (NBD)**

Richiedente chiede a Telecom Italia di attivare il servizio Next Business Day alle condizioni indicate nelle Condizioni Generali del Servizio e nella Scheda del Servizio allegate alla presente Proposta di attivazione del servizio Alice Business, di offerte ICT e proposta di noleggio/acquisto Prodotti, da intendersi quali parti integranti e sostanziali della presente Proposta.

**NBD**   
 Il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, 2° comma e 1342 del c.c., le seguenti clausole delle Condizioni Generali del Servizio Next Business Day: 4 (facoltà di subappalto), 5 (recesso), 7 (responsabilità di Telecom), 9 (adeguamento ISTAT), 10 (modalità di pagamento), 11 (risoluzione del Contratto), 12 (uso privato), 13 (oneri fiscali), 15 (accesso ai locali), 18 (foro). \_\_\_\_\_ li \_\_\_\_\_ (TIMBRO e FIRMA)

<sup>1</sup> Non compatibile con i profili All Security che dispongono di router  
<sup>2</sup> Non compatibile con i profili All Security che dispongono di router  
<sup>3</sup> Allegare la relativa modulistica relativa al contratto di leasing  
 Capitale Sociale: € 10.673.793.335,70  
 S Sede Legale: Piazza degli Affari 2 – 20123 Milano  
 Codice Fiscale, Partita IVA e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010 - Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799  
 1 di 3



**Bundle ENERGY PUSH**

**Servizi di Geolocalizzazione VIASAT**

Il Richiedente chiede a Telecom Italia di noleggiare/acquistare i seguenti prodotti e servizi di geolocalizzazione ViaSat, avvalendosi del correlato servizio di manutenzione, alle condizioni indicate nelle Condizioni Generali di Noleggio e Manutenzione di Apparecchiature/Condizioni Generali di Vendita e Manutenzione di Apparecchiature allegata alla presente Proposta di attivazione del servizio Alice Business, di offerte ICT e proposta di noleggio/acquisto Prodotti, da intendersi quali parti integranti e sostanziali della presente Proposta.

**VIASAT scelta del profilo:** Safe Light  quantità: \_\_\_\_; Plus Light (con V-Key)  quantità: \_\_\_\_; FMS  quantità: \_\_\_\_; SAFE  quantità: \_\_\_\_; PLUS  quantità: \_\_\_\_;

**Modalità di acquisto:** servizio 2 Anni  servizio 3 Anni  Una Tantum One Shot  Leasing<sup>5</sup>  Noleggio

**NOLEGGIO:**

**Modalità di pagamento dei canoni di noleggio:**  
Telecom addebiterà al Richiedente i corrispettivi pattuiti in canoni anticipati: \_\_\_\_\_ bimestrali  semestrali  annuali   
che verranno fatturati sul Conto Telecom Italia relativo all'utenza n. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo alla consegna dell'apparecchiatura ovvero al collaudo nel caso di installazione a cura di Telecom, secondo i termini e le modalità previste all'art. 5 delle Condizioni Generali di Noleggio e Manutenzione di Apparecchiature.

**Durata:** Il contratto di Noleggio e Manutenzione ha validità di: 2 anni  3 anni  a decorrere dalla data della consegna dell'Apparecchiatura oppure, nel caso di installazione a cura di Telecom Italia, dalla data del collaudo. Il contratto NON si rinnoverà tacitamente alla data di scadenza ma occorrerà firmare un nuovo contratto. Il Richiedente ha la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante raccomandata a.r. con un preavviso di 30 giorni. Qualora il Richiedente receda dal contratto nel corso del primo periodo di vigenza contrattuale sarà tenuto a pagare a Telecom Italia l'importo previsto nelle Condizioni Generali di Noleggio e Manutenzione di Apparecchiature a titolo di rimborso dei costi sostenuti da Telecom. Il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 2° comma 1342 del codice civile, le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Noleggio e Manutenzione di Apparecchiature: art. 3 (Durata. Recesso), art. 4 (Corrispettivi, Adeguamenti e Variazioni), art. 5 (Modalità e termini di pagamento), art. 6 (Adeguamenti e modifiche), art. 7 (Uso privato), art. 9 (Divieto di manomissione delle Apparecchiature), art. 10 (Risoluzione del Contratto), art. 11 (Accesso ai locali), art. 12 (Consegna ed Installazione), art. 13 (Consegne ed installazioni frazionate per lotti), art. 14 (Conservazione e custodia delle Apparecchiature. Spostamenti e Traslochi), art. 15 (Tutela della proprietà Telecom), art. 17 (Periodi di disponibilità del servizio di Manutenzione. Servizio extra il periodo base), art. 18 (Prestazioni escluse), art. 19 (Cessioni e Modifiche), art. 23 (Foro competente).

**VENDITA:**

Il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, 2° comma e 1342 del c. c., le clausole delle Condizioni Generali DI Vendita e Manutenzione di Apparecchiature: 3 (consegna e installazione), 4 (consegne e installazioni frazionate per lotti), 5 (software applicativo), 6 (cessioni e modifiche), 9 (foro competente), 10 (garanzia), 11 prezzo di vendita, modalità e termini di pagamento, 13 (riserva di proprietà), 14 (servizio di manutenzione), 15 (periodi di disponibilità del servizio di manutenzione, servizio oltre il c.d. periodo base), 16 (prestazioni escluse), 12 (risoluzione del contratto di vendita), 18 (durata e recesso), 19 (corrispettivo per il servizio di manutenzione), 21 (modalità e termini di pagamento), 22 (divieto di manomissione delle apparecchiature), 23 (risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione), 24 (accesso ai locali), 25 (foro)

..... li ..... (TIMBRO e FIRMA)

**Sezione Prodotti / Servizi Applicativi**

Il Richiedente chiede a Telecom Italia di noleggiare/acquistare il seguente prodotto, avvalendosi del correlato servizio di manutenzione, alle condizioni indicate nelle Condizioni Generali di Noleggio e Manutenzione di Apparecchiature/Condizioni Generali di Vendita e Manutenzione di Apparecchiature allegata alla presente Proposta di attivazione del servizio Alice Business, di offerte ICT e proposta di noleggio/acquisto Prodotti, da intendersi quali parti integranti e sostanziali della presente Proposta.

Servizio Extension quantità \_\_\_\_  Base  Advanced

EXCELLENT: quantità \_\_\_\_ Preventivi e Contabilità  Sicurezza

e-TOKEN quantità \_\_\_\_

G€ST: quantità \_\_\_\_ Abbigliamento  Grande Distribuzione (Supermercati)  Ristorazione

Negozio Generico  Bar/Edicole/Tabaccherie  Altre tipologie: \_\_\_\_\_

**Modalità di acquisto:** Una Tantum One Shot  Leasing<sup>6</sup>

Il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, 2° comma e 1342 del c. c., le clausole delle Condizioni Generali DI Vendita e Manutenzione di Apparecchiature: 3 (consegna e installazione), 4 (consegne e installazioni frazionate per lotti), 5 (software applicativo), 6 (cessioni e modifiche), 9 (foro competente), 10 (garanzia), 11 prezzo di vendita, modalità e termini di pagamento, 13 (riserva di proprietà), 14 (servizio di manutenzione), 15 (periodi di disponibilità del servizio di manutenzione, servizio oltre il c.d. periodo base), 16 (prestazioni escluse), 12 (risoluzione del contratto di vendita), 18 (durata e recesso), 19 (corrispettivo per il servizio di manutenzione), 21 (modalità e termini di pagamento), 22 (divieto di manomissione delle apparecchiature), 23 (risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione), 24 (accesso ai locali), 25(foro).

..... li ..... (TIMBRO e FIRMA)

**RISCHI SPECIFICI**

Il Richiedente dichiara la presenza di rischi specifici ai sensi dell'art.7 L.626/94 nei locali destinati all'installazione delle Soluzioni integrate hardware e software: Si  No

Il Richiedente dichiara inoltre la presenza di altre imprese e/o personale dipendente: Si  No

**NON IMPONIBILITA' IVA**

Il Richiedente chiede l'addebito in regime di non imponibilità IVA in base all'art. .... del DPR del 26 ottobre 1972 n. 633<sup>11</sup> (allegare Dichiarazione di Intenti) per l'anno solare in corso o fino a revoca. Alla scadenza annuale della Dichiarazione di Intenti, qualora il Richiedente intenda ancora avvalersi del regime di non imponibilità, dovrà fornire a Telecom l'eventuale rinnovo.

Art. 8: Cessione all'esportazione; Art. 8 bis: Operazioni assimilate all'esportazione; Art. 9: Servizi internazionali o connessi agli scambi internazionali".

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e Telecom Italia in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione dei Contratti relativi al servizio Alice Business, alle offerte ICT e all'acquisto Prodotti di cui alla presente Proposta sarà competente in via esclusiva il Foro di..... (indicare Milano o Roma o Napoli)

**ALLEGATI (NB: da compilare per i prodotti esclusi quelli in rateizzata). Si allegano :**

autocertificazione C.C.I.A.A.;  certificato del Tribunale attestante i poteri di firma e di rappresentanza;  ricevuta di incasso;  dichiarazione sui rischi specifici (Art. 7 D.Lgs. 626/94);

autocertificazione di iscrizione ad albi professionali;  lettera d'ordine con i riferimenti della delibera di spesa;  ricevuta reversale "bonifico bancario";  dichiarazione d'intenti

**Trattamento di dati personali ai sensi del Codice privacy (D.lgs 196/03)**

I dati personali del Cliente, acquisiti nell'ambito della presente Proposta di attivazione del servizio Alice Business, di offerte ICT e proposta di noleggio/acquisto Prodotti saranno utilizzati da Telecom Italia per l'erogazione del servizio Alice Business, delle offerte ICT e di noleggio/acquisto Prodotto, aggiuntive rispetto all'abbonamento dell'utenza telefonica.

Il Cliente ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs 196/03 (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), contattando gratuitamente il numero telefonico 191. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei propri dati personali, sui propri diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, il Cliente può consultare il sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it), link privacy, o telefonare gratuitamente al predetto numero 191.

**Il Richiedente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti conclusi a distanza, potrà esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'art. 64 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), senza alcuna penalità, dandone comunicazione telefonica al Servizio Clienti "191" entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti: i) per il servizio Alice Business dalla data di attivazione degli stessi; ii) per il noleggio/acquisto dei Prodotti dalla data di consegna dei prodotti.**

**Il Richiedente dovrà confermare il recesso per iscritto all'indirizzo indicato dal Servizio Clienti, con lettera raccomandata a.r., entro 48 ore dalla suddetta comunicazione. Il Richiedente dichiara di aver letto ed approvato i Contratti relativi al servizio Alice Business, alle offerte ICT e al noleggio/acquisto Prodotti di cui alla presente Proposta, composti dalla Proposta di attivazione del servizio Alice Business, di offerte ICT e proposta di noleggio/acquisto Prodotti e relativi allegati, per un totale di.....pagine.**

..... li ..... (TIMBRO e FIRMA)



## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO ALICE BUSINESS

Allegato B alla Proposta di Attivazione od al testo del contratto personalizzato

### Art. 1 - Definizioni

Agli effetti del Contratto si intende per:

- **"Telecom"**: Telecom Italia S.p.A., con sede legale in P.zza degli Affari 2 -20123 Milano; capitale sociale € 10.673.793.335,70; cod. fisc., partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010; numero di iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799
- **"Richiedente"**: la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e/o professionali usufruisce del Servizio;
- **"Ciclo di fatturazione"**, il periodo di tempo entro il quale Telecom completa il flusso di fatturazione del proprio Richiedente;
- **"Esame tecnico di fattibilità"**: studio tecnico effettuato da Telecom per valutare la fattibilità del Servizio.
- **"Offerta Commerciale"**: la descrizione tecnica e l'offerta economica predisposta da Telecom per la fornitura del Servizio;
- **"Piattaforma"**, l'infrastruttura tecnica di proprietà di Telecom che consente la fornitura del Servizio.
- **"Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato"**: la richiesta che il Richiedente sottoscrive unitamente agli allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, per la fornitura da parte di Telecom del Servizio;
- **"Contratto"**: l'accordo tra Telecom ed il Richiedente regolato dalla Proposta di Attivazione o dal testo del contratto personalizzato, dalle Condizioni Generali, dall'Offerta Commerciale, dalle Schede Tecniche e dalla ulteriore documentazione allegata;
- **"Schede Tecniche"**: la descrizione delle specifiche tecniche individuate dal Richiedente ai fini della personalizzazione del Servizio;
- **"Servizio"**: le prestazioni che consentono, anche mediante specifici pacchetti di software applicativo, l'accesso ad Internet con trasmissione di pacchetti IP con priorità ToS=0 (rif. RFC 2474, paragrafo 4.3), le cui caratteristiche tecniche e commerciali sono descritte nell'Offerta Commerciale e nelle Schede Tecniche; il servizio si basa su collegamenti "always on" (pertanto attivi 24 ore su 24) o Virtual Dial Up (pertanto attivi a seguito di autenticazione);
- **"Apparati noleggiati"**: apparati concessi da Telecom in noleggio per il corretto funzionamento del Servizio; - **"Parti"**: Telecom ed il Richiedente ove indicati congiuntamente.

### Art.2 Documenti applicabili

2.1 Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale tra Telecom ed il Richiedente, fatto salvo quanto convenuto specificamente tra le Parti nella Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato. 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:

1. l'Offerta Commerciale;
2. Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato;
3. le Schede Tecniche;
4. Condizioni Generali.

### Art.3 Oggetto

3.1 Telecom fornisce al Richiedente, a fronte del corrispettivo pattuito, il Servizio secondo le modalità da quest'ultimo richieste ed indicate nelle Schede Tecniche e specificate nell'Offerta Commerciale.

3.2 Il Richiedente potrà eventualmente richiedere a Telecom, alle condizioni, termini e modalità da definirsi di volta in volta, prestazioni e servizi di consulenza ed assistenza

### Art.4 Caratteristiche e modalità delle prestazioni del Servizio

4.1 Il Richiedente è a conoscenza che la fornitura del Servizio sarà subordinata ad un positivo Esame tecnico di fattibilità effettuato da Telecom. Telecom provvederà ad informare il Richiedente circa l'esito dell'Esame tecnico di fattibilità e, in caso di esito positivo, indicherà i tempi di realizzazione del Servizio. In caso di esito negativo dell'Esame tecnico di fattibilità il Servizio non sarà attivato.

4.2 Il Servizio si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e quindi non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete o di sottodimensionamento della capacità trasmissiva del collegamento richiesta dal Richiedente. Pertanto il Richiedente prende atto delle suddette caratteristiche del Servizio, e per i profili di Servizio a consumo, dovrà corrispondere il corrispettivo relativo al traffico previsto ai sensi dell'art. 6 nonché il corrispettivo relativo al traffico imputabile alla ritrasmissione dei pacchetti.

4.3 Ove previsto nell'Offerta Commerciale, la fornitura del Servizio sarà effettuata attraverso collegamenti con gli apparati posizionati presso il Richiedente, che li detiene a qualsiasi titolo, secondo le modalità specificate sulle Schede Tecniche, compilate e sottoscritte dal Richiedente.

4.4 Per l'erogazione del Servizio, in caso di adesione da parte del Richiedente al profilo di Servizio Adsl-Adsl 2+, è necessario che lo stesso metta a disposizione una linea RTG/ISDN di Telecom, attiva e non occupata da altro servizio Adsl-Adsl 2+ di Telecom o di altro operatore.

Nel caso in cui il Richiedente decida di scegliere un operatore di accesso diverso da Telecom per la linea RTG/ISDN, o di avvalersi di un altro operatore di accesso solo per il servizio dati, Telecom, in ottemperanza alla vigente normativa, cesserà il Servizio senza alcun preavviso.

4.5 Fatto salvo quanto stabilito al precedente comma 4.4, il Richiedente, in caso di adesione al profilo di Servizio Adsl-Adsl 2+, potrà usufruire del Servizio richiedendo una linea aggiuntiva dedicata al servizio dati, corrispondendo il corrispettivo specificamente previsto al punto 3 del comma 6.1.

4.6 Telecom potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, dandone preventiva comunicazione al Richiedente. In tal caso il Richiedente avrà facoltà di recedere dal Contratto, entro 30 giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, mediante l'invio di una Raccomandata A/R. Telecom è esonerata da ogni obbligo o responsabilità, ed avrà diritto di pretendere dal Richiedente il pagamento di tutte le somme maturate come corrispettivi e/o compensi nonché tutte le altre somme ad altro titolo maturate in capo ad essa, calcolate sino alla data di efficacia del recesso.

4.7 Telecom avrà cura di assicurare il Servizio offerto fino al punto di interfaccia sulla Piattaforma. Pertanto Telecom non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'utilizzo di Local Loop e parti componenti qualora questi siano forniti da terzi (modalità opzionali dell'offerta). Sarà onere del Richiedente assicurarsi e garantirsi l'interoperabilità tra l'interfaccia della Piattaforma e gli apparati nella propria disponibilità, fatto salvo il caso in cui tali apparati siano stati venduti o noleggiati da Telecom.

4.8 Qualora il Richiedente utilizzi apparati forniti da terzi, Telecom non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'errata configurazione dell'apparato e/o da parti danneggiate di esso, né di eventuali

peggioramenti delle prestazioni del Servizio.

**4.9** Il Richiedente è a conoscenza del fatto che per la fornitura del Servizio, in modalità IMA, è necessario che presso la/le sede/i interessata/e sia installata un apparato opportunamente configurato secondo le specifiche riportate in Scheda Tecnica. In relazione a quanto sopra, il Richiedente dichiara di essere informato del fatto che, trattandosi di Servizio comunque correlato alle funzionalità della infrastruttura di Rete e quindi alle sue evoluzioni, potrebbe rendersi necessario riconfigurare tali apparati nel corso della vigenza contrattuale. Pertanto, nel caso gli apparati in esame siano stati forniti da terzi, il Richiedente dovrà provvedere in via autonoma all'upgrading della configurazione secondo quanto comunicato da Telecom. In tale caso il Richiedente sarà esclusivamente responsabile di eventuali interruzioni e di malfunzionamenti derivanti dall'errata configurazione dell'apparato e/o da parti danneggiate di esso, né di eventuali peggioramenti delle prestazioni del Servizio del Servizio.

**4.10** Con i report on line sui consumi, il Richiedente potrà visualizzare, tramite il sito [www.191.biz](http://www.191.biz), il volume di traffico calcolato e fatturato in precedenza ed il volume di traffico conteggiato fino ai 3 (tre) giorni precedenti alla visualizzazione. Il traffico sarà visualizzato in MByte conteggiati su base giornaliera. Tali report hanno solo valore statistico e non sono utilizzabili ai fini della fatturazione.

#### **Art.5 Installazione**

**5.1** Telecom potrà installare presso la sede del Richiedente con onere e responsabilità a carico del Richiedente stesso gli impianti, gli apparati, il software e quant'altro Telecom ritenga necessario per la fornitura e per la corretta fruizione del Servizio, secondo le modalità richieste dal Richiedente nelle Schede Tecniche.

In ogni caso sarà a carico del Richiedente ogni spesa inerente e necessaria ad attrezzare adeguatamente i propri locali e gli apparati secondo i parametri e le indicazioni fornite da Telecom mediante i documenti a disposizione del Richiedente, tenuto conto:

- delle diverse tipologie di apparati che si possono installare presso la sede del Richiedente;
- di quanto descritto nelle Schede Tecniche compilate dal Richiedente;
- della conformità alle specifiche del D. Lgs. 19 settembre 1994, n. 626 e/o eventuali successive modifiche e integrazioni.

**5.2** Il Richiedente provvederà a propria cura e spese ad eseguire tutti gli eventuali interventi e/o i lavori di condizionamento ambientale, elettrico e meccanico necessari a rendere i locali idonei a ricevere ed installare gli apparati.

**5.3** Il Richiedente sarà responsabile per gli eventuali ritardi nell'installazione degli apparati e/o per il malfunzionamento degli stessi, dovuti a non conformità dei locali e delle relative attrezzature.

**5.4** In caso di cessazione, a qualsiasi titolo, del Servizio, Telecom avrà l'onere di provvedere al ritiro delle proprie apparecchiature, senza che ciò comporti l'obbligo di ridurre in pristino i locali del Richiedente nonché di sostenere alcuna spesa.

Il Richiedente sarà pertanto responsabile nei confronti di Telecom, sollevandola da ogni responsabilità in merito a danni ad apparati e/o persone causati da malfunzionamento dell'impianto elettrico o da altri eventi ad essa non direttamente imputabili.

#### **Art.6 Corrispettivi, adeguamenti e variazioni**

**6.1** Il Richiedente riconosce a Telecom, per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nell'Offerta Commerciale e calcolato in base alle seguenti voci di spesa.

- contributo una tantum all'atto della attivazione del Servizio;
- canone mensile per il Servizio;
- contributo e canone mensile per l'eventuale linea aggiuntiva

dedicata al servizio dati ADSL/ADSL2+;

- corrispettivo mensile per il traffico trasmesso e offerto in ricezione al Richiedente. Il conteggio del traffico avviene su base giornaliera e può comportare un arrotondamento in eccesso e/o difetto a valori interi di MByte;
- corrispettivo mensile per il traffico prepagato e per l'eventuale traffico trasmesso e offerto in ricezione oltre la soglia del prepagato (solo profilo con prepagato); Il conteggio del traffico avviene su base giornaliera e può comportare un arrotondamento in eccesso e/o difetto a valori interi di MByte;
- corrispettivo per eventuali prestazioni accessorie (ad esempio TIR, etc.);
- contributo per subentri, traslochi e variazioni di configurazione.

Tale corrispettivo è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

Eventuali canoni e contributi relativi a prestazioni correlate al Servizio e fissate con provvedimento delle competenti Autorità saranno da considerarsi corrispettivi del Contratto.

**6.2** Fatto salvo quanto espressamente previsto nella Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato, durante il primo periodo di validità del Contratto, il corrispettivo pattuito non sarà oggetto di adeguamento ovvero di variazione.

**6.3** Fatto salvo quanto previsto al precedente comma 6.2, Telecom si riserva il diritto di variare le condizioni economiche riportate nell'Offerta Commerciale e di determinare il nuovo corrispettivo dovuto per il Servizio, dandone comunicazione scritta con raccomandata A/R al Richiedente con preavviso di almeno 30 giorni. Qualora il Richiedente non accettasse tale variazione ed il nuovo corrispettivo così determinato, dovrà darne comunicazione scritta a Telecom entro 15 giorni dalla data della comunicazione di variazione e definizione del nuovo corrispettivo, recedendo in tal caso dal Contratto, alle condizioni e ai termini di cui al successivo art. 13.3, senza alcun onere o responsabilità per entrambe le Parti.

**6.4** Ove richiesti, Telecom restituirà al Richiedente i depositi cauzionali o anticipi entro 180 giorni dalla scadenza del Contratto. Decorsi 90 giorni dalla scadenza del Contratto Telecom restituirà tali depositi o anticipi maggiorati di un interesse pari a quelli previsti al comma 7.3.

**6.5** In caso di attivazioni di servizi offerti gratuitamente, Telecom indicherà se tali servizi modificano le prestazioni del Servizio o limitano il diritto di scelta del Richiedente, riconoscendo a quest'ultimo la facoltà di chiedere la disattivazione dei servizi gratuitamente offerti. È obbligatoria la preventiva richiesta da parte del Richiedente dei predetti servizi alla scadenza del periodo di gratuità degli stessi.

**6.6** In caso di fornitura del Servizio per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi, il Richiedente corrisponderà a Telecom il corrispettivo, previsto ai punti 1, 2 e 6 del comma 6.1, maggiorato del 30%. In caso di fornitura del Servizio su linea aggiuntiva dedicata ADSL/ADSL2+, erogato per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi, il Richiedente corrisponderà a Telecom il corrispettivo, di cui al punto 3 del comma 6.1, maggiorato del 50% per il contributo e maggiorato del 30% per il canone mensile.

#### **Art.7 Modalità e termini di pagamento**

**7.1** Le fatture relative a contributi e/o canoni disciplinati dal Contratto saranno inviate con cadenza bimestrale all'indirizzo riportato nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato. I canoni saranno pagati anticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio. Il pagamento del traffico avverrà in modo posticipato.**7.1.1** In caso di fornitura del Servizio per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi, sarà emessa un'unica fattura contestualmente alla cessazione del Servizio che sarà inviata all'indirizzo riportato nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato.

**7.2** Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di

Attivazione o nel testo del contratto personalizzato la data di decorrenza del Contratto, ai fini della corresponsione del corrispettivo, coinciderà con la data di espletamento tecnico del Servizio richiesto per ogni singola sede, con la sottoscrizione del verbale di collaudo. In ogni caso il Richiedente corrisponderà a Telecom gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura, riferiti esclusivamente ai servizi attivati presso le singole sedi.

**7.3** In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante raccomandata A/R. Decorsi 15 giorni dall'inizio del bimestre successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, Telecom si riserva il diritto di risolvere il Contratto.

La risoluzione del Contratto comporta l'obbligazione del Richiedente al pagamento dei corrispettivi dovuti a Telecom per il Servizio reso, oltre al diritto di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali. Nel caso in cui il Richiedente abbia maturato penali a seguito di quanto previsto al presente comma, le stesse verranno recuperate mediante l'emissione di una fattura (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modificazioni) da parte di Telecom. Il Richiedente provvederà a pagare l'importo della suddetta fattura a 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

**7.4** Nel caso in cui il Richiedente aderisca al Servizio non richiedendo a Telecom la fornitura di apparati di terminazione, Telecom non potrà rispondere della mancata o ritardata fruizione del Servizio, qualora imputabile alla fornitura di apparati a cura di soggetti terzi. Pertanto l'attivazione del Servizio, ai fini della decorrenza del Ciclo di fatturazione, è in tal caso indipendente dalla disponibilità dei suddetti apparati di terminazione.

#### **Art.8 Interventi di assistenza**

**8.1** Telecom assicurerà al Richiedente un servizio di assistenza tecnica (help-desk) che verrà fornito attraverso il numero telefonico indicati nell'Offerta Commerciale.

**8.2** Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le chiamate del Richiedente relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio, indirizzando dette chiamate verso le specifiche strutture di assistenza tecnica di Telecom. Il servizio di assistenza tecnica sarà a disposizione del Richiedente, secondo le modalità definite nell'Offerta Commerciale e/o nella Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato.

#### **Art.9 Noleggio e manutenzione degli apparati**

**9.1** Il Richiedente potrà richiedere a Telecom in noleggio gli apparati (TIR o modem ADSL, laddove previsto) necessari al corretto funzionamento del Servizio. Per tale prestazione il Richiedente corrisponderà il corrispettivo stabilito nell'Offerta Commerciale.

**9.2** Il servizio di manutenzione degli apparati, che potrà essere effettuato da Telecom o da ditta da essa incaricata, consiste nel ripristino delle funzionalità degli apparati per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intero apparato, che a giudizio di Telecom risultino difettosi o guasti. Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Telecom ed essere eseguiti, a seconda della tipologia di apparato, ovvero della natura del malfunzionamento o guasto comunicato dal Richiedente, da remoto e/o presso i locali del Richiedente ove l'apparato è installato.

**9.3** Il servizio di manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con gli apparati e le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli apparati, dal

cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da Telecom, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite da o concordate con Telecom.

Sono inoltre a carico del Richiedente le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione degli apparati e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da Telecom. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti ed in particolare di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

**9.4** Il Richiedente sarà in ogni caso libero di stipulare i contratti di vendita, noleggio e manutenzione dei prodotti/apparati direttamente con le case produttrici ovvero con i concessionari autorizzati o con soggetti diversi da Telecom. In questi casi, Telecom non potrà essere considerata responsabile delle attività di manutenzione e assistenza dei prodotti stessi né di eventuali malfunzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio per cause imputabili alle attività di manutenzione.

**9.5** In caso di cessazione del Servizio, per qualunque causa, cesserà anche il noleggio degli apparati.

#### **Art.10 Obblighi e responsabilità del Richiedente. Condizioni particolari per i servizi di interconnettività**

**10.1** Fatto salvo quanto diversamente stabilito dalle Parti nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato oppure nell'Offerta Commerciale, il Richiedente si obbliga a:

- a) non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da Telecom, sulle apparecchiature e/o prodotti software di proprietà di Telecom, concessi in uso ovvero a disposizione del Richiedente ad altro titolo;
- b) non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque chiavi di accesso;
- c) non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, senza il preventivo consenso scritto di Telecom
- d) garantire che il Servizio sarà utilizzato unicamente all'interno della propria organizzazione accollandosi ogni conseguente obbligo e responsabilità in ordine al traffico generato ed immesso sulla Piattaforma tramite il proprio collegamento.
- e) assumersi la responsabilità del traffico generato da attacchi informatici subiti, corrispondendo a Telecom il corrispettivo dovuto per tale traffico.

**10.2** I rapporti tra Telecom ed il Richiedente oggetto del Contratto non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra.

E' fatto espresso divieto al Richiedente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di Telecom e di affermare che Telecom gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Richiedente alla propria clientela.

**10.3** Il Richiedente è sempre tenuto a comunicare immediatamente - e comunque non oltre le 24 ore - a Telecom la richiesta di interventi sui propri apparati, sui terminali e/o sul software per la corretta prestazione del Servizio.

Gli eventuali danni arrecati agli apparati di proprietà di Telecom e non tempestivamente comunicati a Telecom, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Richiedente.

Pertanto in tali casi, ove a seguito di detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio,

Telecom non potrà esserne considerata responsabile.

**10.4** L'utilizzo dei servizi forniti da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere, raggiungibili tramite la Piattaforma, è soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore o operatore internazionale dei servizi stessi, conformemente con le legislazioni vigenti nei Paesi ospitanti detti servizi, con le legislazioni internazionali in materia, nonché con i regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

**10.5** Il Richiedente si obbliga ad utilizzare gli apparati, i terminali e quant'altro fornitogli da Telecom in noleggio, secondo le modalità indicate da Telecom stessa e comunque esclusivamente per il Servizio.

10.6 Nel caso in cui determinati sistemi, apparati e, servizi del Richiedente, non forniti da Telecom nell'ambito del Contratto, risultino non più compatibili con le nuove configurazioni rese necessarie in conseguenza dell'obsolescenza tecnologica delle componenti hardware e software correlate alla funzionalità del Servizio, il Richiedente potrà:

- procedere all'adeguamento, a proprie spese, dei propri sistemi, apparati e servizi non compatibili con le nuove configurazioni;
- non procedere all'adeguamento sopra indicato; in tal caso Telecom non potrà essere considerata responsabile di eventuali malfunzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio per mancato adeguamento a carico del Richiedente.

**10.7** Nel caso in cui il Servizio oggetto del presente contratto sia attivato su una linea telefonica intestata ad un terzo, sarà obbligo del Richiedente informare il terzo circa l'impossibilità di attivare sulla linea medesima ulteriori abbonamenti per servizi ADSL/ADSL2+, nonché ottenere l'autorizzazione all'uso della linea utilizzando l'allegato E.

**10.8** Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della diffusione al pubblico, via telematica, di informazioni di interesse del Richiedente, sarà onere del Richiedente fornire a Telecom secondo le procedure e nei formati concordati, i testi grafici, le immagini e quant'altro necessario a detti fini. Il materiale fornito sarà esente da diritti di privativa (copyright) ovvero il Richiedente dovrà definire con i titolari di detti diritti di privativa, i necessari accordi di licenza di utilizzo. Il Richiedente in ogni caso sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni del diritto d'autore, sollevando e tenendo indenne Telecom da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata dai terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per il risarcimento del danno.

**10.9** Il Richiedente garantisce che il nome a dominio per il quale richiede la registrazione a Telecom non contravviene alle leggi che regolano il diritto di autore o altri diritti tutelati da proprietà intellettuale di terze parti e che rispetterà in pieno le regole e procedure definite dalla Autorità competente. Il Richiedente rinuncia ad ogni contestazione o preteso risarcimento verso Telecom che derivi dalle azioni o mancate azioni intraprese dall'Autorità competente nell'assegnazione dei domini.

Al momento della richiesta il Richiedente sottoscriverà la modulistica prevista dall'Autorità competente accettando integralmente gli obblighi ivi indicati relativamente all'uso del dominio e dei servizi ad esso correlati (in via esemplificativa, ma non esaustiva, accettazione delle "Regole di Naming", delle "Procedure tecniche di Registrazione", delle "Regole per la Risoluzione delle Dispute", ecc.). Il Richiedente è tenuto a comunicare immediatamente qualunque variazione dei dati relativi all'assegnatario del dominio.

**10.10** Il Richiedente garantisce un utilizzo corretto delle risorse pubbliche al medesimo assegnate (Domini di 2° livello, Indirizzi IP). In ogni caso, il Richiedente risarcirà e terrà indenne Telecom da ogni e/o qualsiasi danno, perdita o spesa derivante da qualunque violazione delle Regole di Comportamento e/o da qualunque richiesta avanzata da terze parti in relazione all'uso del Servizio.

**10.11** Il Richiedente è consapevole del fatto che nell'ipotesi di uso improprio delle risorse di cui al precedente comma 10.10 potrà incorrere nella revoca del nome a dominio da parte dell'Autorità competente, ovvero in limitazioni del Servizio (ad es. filtraggi degli indirizzi IP/Domini assegnati in caso di spamming, hacking, denial of service, ecc.). Telecom non sarà ritenuta responsabile della eventuale revoca del nome a dominio ovvero della limitazione del Servizio nelle ipotesi sopra indicate.

**10.12** In caso di cessazione del Servizio per qualsiasi causa, il Richiedente è tenuto a restituire immediatamente a Telecom gli indirizzi IP al medesimo assegnati.

**10.13** Il Richiedente è consapevole che Telecom non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete. Pertanto Telecom non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio che sia stato inviato da clienti attestati sulla propria rete.

**10.14** Il Richiedente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi di Telecom per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso le informazioni fornite dal Richiedente non devono presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato servirsi di Telecom per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Richiedente si impegna a mantenere indenne Telecom da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione delle suddette norme.

**10.15** Il Richiedente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui:

- a) accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;
  - b) intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;
  - c) falsificare la propria identità;
  - d) arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età;
  - e) avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Telecom al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;
  - f) attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, Denial Of Service, Hacking, Cracking;
  - g) tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti di Telecom per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP);
  - h) introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, etc.....) che compromettano il funzionamento della rete di Telecom violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati.
- Il Richiedente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi che eventualmente ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Richiedente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'invio delle proprie mail (mail relay). Nei casi previsti dal presente articolo, Telecom potrà sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto secondo le modalità di cui all'art. 17.

## **Art.11 Responsabilità di Telecom**

**11.1** Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, Telecom non risponde dei danni diretti e indiretti subiti dal Richiedente o da terzi derivanti dalla fornitura del Servizio.

**11.2** Telecom garantisce che i propri apparati hardware e software sono idonei alla corretta fruizione del Servizio.

Pertanto Telecom non potrà essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Richiedente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, dovuti al cattivo o negligente utilizzo da parte del Richiedente degli apparati. Apparati noleggiati..

Inoltre Telecom non sarà responsabile del malfunzionamento o di interruzioni nella fornitura del Servizio nel caso in cui gli apparati non siano dalla stessa forniti.

**11.3** Telecom non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal Richiedente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (virus, spamming, denial of service ecc).

**11.4** Telecom non risponde di eventuali vulnerabilità di sicurezza, scoperte successivamente alla data di contrattualizzazione, sugli apparati di accesso utilizzati come terminazioni di rete del Servizio di connettività. Telecom si rende comunque disponibile ad intervenire su esplicita richiesta del Richiedente stabilendo l'eventuale importo che il medesimo dovrà sostenere per la riparazione della vulnerabilità stessa da parte di Telecom. Le vulnerabilità di sicurezza scoperte su un dato apparato non precludono infatti il corretto e normale funzionamento del servizio ma si limitano ad aumentare il rischio di sicurezza relativo a possibili infezioni virali o ad attacchi informatici (rischio di sicurezza che comunque permane indipendentemente dalla presenza o meno di una vulnerabilità nota).

Non essendo prevedibili né il numero di nuove vulnerabilità scoperte durante il periodo di erogazione del Servizio né le attività necessarie per poterle riparare, risulta impossibile includere preventivamente, nel corrispettivo del Servizio, il costo per la loro eliminazione.

**11.5** Telecom richiederà all'Autorità competente, per conto del Richiedente, un numero di indirizzi IP corrispondente a quanto definito nelle caratteristiche del Servizio. Telecom rimarrà titolare in ogni caso degli indirizzi IP assegnati. L'assegnazione degli indirizzi è comunque condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiesta da parte dell'Autorità competente e pertanto Telecom non sarà ritenuta responsabile per il mancato accoglimento della richiesta o di eventuali ritardi dipendenti dalla medesima Autorità.

**11.6** Telecom veicolerà la richiesta del Richiedente all'Autorità competente per l'assegnazione di un dominio Internet di 2° livello. L'assegnazione del dominio è comunque condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiesta da parte dell'Autorità competente e pertanto Telecom non sarà ritenuta responsabile per il mancato accoglimento della richiesta, né per eventuali ritardi dipendenti dall'Autorità medesima.

**11.7** Telecom fornisce il Servizio al Richiedente sulla base di quanto dal medesimo richiesto ed indicato dal Richiedente stesso; pertanto Telecom è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da un'insufficienza del collegamento fornito in base a quanto riportato nella Scheda Tecnica compilata dal Richiedente, rispetto alle esigenze trasmissive del Richiedente stesso.

**11.8** Fatto salvo quanto diversamente previsto nelle licenze d'uso concesse dagli eventuali diversi soggetti licenzianti e fermo restando quanto previsto al comma 11.2, il software eventualmente fornito ai sensi dell'art. 15.1 è reso disponibile e concesso in licenza, ai sensi di questo contratto, al Richiedente "COSÌ COM'È". Fatte salve le norme inderogabili di legge, Telecom e/o i suoi danti causa non danno nessuna garanzia su tal software, espressamente escludono tutte le garanzie, implicite, esplicite e di legge e declinano qualsiasi

responsabilità verso il Richiedente e/o verso terzi per danni diretti, indiretti o di qualsiasi altra natura, comunque originati o derivati da tale software, dal suo uso o mancato uso

## **Art.12 Diritti di verifica e controllo sugli apparati noleggiati al Richiedente**

**12.1** Telecom potrà, durante la fornitura del Servizio, o comunque durante il periodo di validità del noleggio degli apparati di cui al precedente comma 9.1 delle presenti Condizioni Generali, effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso degli apparati forniti nonché provvedere alla manutenzione degli stessi, accedendo, con debito preavviso, presso i locali del Richiedente durante l'orario di lavoro, direttamente o tramite personale di ditta incaricata, munito di documento di riconoscimento.

**12.2** Il Richiedente si impegna a dichiarare espressamente a Telecom, all'atto della sottoscrizione della Proposta di Attivazione o del testo del contratto personalizzato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 del D. Lgs. n. 626/94 e successive modifiche e/o integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione degli apparati e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

**12.3** Il Richiedente comunicherà qualunque modifica, disposizione attuativa o diversa specificazione normativa o regolamentare, direttamente attinente alle misure di sicurezza da rispettare nell'esecuzione del Contratto di cui lo stesso sia venuto a conoscenza e che dovesse intervenire prima dell'inizio delle attività o durante l'esecuzione delle stesse, rispondendo, in difetto, per il risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare a Telecom, anche a titolo di sanzione, per effetto della mancata attuazione delle misure di prevenzione e protezione.

## **Art.13 Durata e recesso**

**13.1** Il Contratto è a tempo indeterminato e si perfeziona con l'attivazione del Servizio ovvero con la comunicazione della accettazione della Proposta di Attivazione da parte di Telecom

**13.2** Le Parti potranno recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 giorni.

Qualora il Richiedente receda dal Contratto nel corso del primo anno di vigenza contrattuale sarà tenuto a pagare l'importo indicato nell'Offerta Commerciale a fronte dei costi sostenuti da Telecom. Il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a Telecom il rateo canone maturato fino alla data di efficacia del recesso.

**13.3** Per i profili di Servizio a consumo, qualora la cessazione tecnica dell'accesso avvenga in data successiva a quella richiesta dal Richiedente, quest'ultimo sarà comunque tenuto a corrispondere gli importi relativi al traffico eventualmente conteggiato nel periodo che intercorre tra la data di cessazione richiesta e la data di cessazione tecnica.

**13.4** Nel caso di profili con traffico prepagato in caso di recesso da parte del Richiedente vale quanto previsto al comma 13.3 per le prestazioni accessorie; relativamente all'accesso si applica quanto segue:

- per il mese in corso al momento della cessazione, il Richiedente è tenuto a corrispondere l'importo mensile relativo al traffico prepagato ed eventuale traffico eccedente;
- oltre la data di cessazione il Richiedente non è tenuto a corrispondere alcun importo relativo al traffico prepagato;
- qualora la cessazione tecnica dell'accesso avvenga in data successiva a quella richiesta dal Richiedente, quest'ultimo sarà

comunque tenuto a corrispondere gli importi relativi al traffico eventualmente sviluppato nel periodo che intercorre tra la data di cessazione richiesta e la data di cessazione tecnica.

**13.5** In deroga ai commi 13.1 e 13.3, se la fornitura del Servizio è richiesta per un periodo non superiore a sei mesi, la durata del Contratto sarà quella indicata nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato.

In ogni caso la durata non potrà essere inferiore a 10 (dieci) giorni solari e non potrà essere superiore a 6 (sei) mesi solari ed il Richiedente non potrà recedere dal Contratto.

**13.5.1** Un eventuale rinnovo potrà essere richiesto dal Richiedente una sola volta ed esclusivamente per i contratti di durata non inferiore a 30 (trenta) giorni. La richiesta dovrà essere inviata a Telecom, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 10 (dieci) giorni rispetto alla scadenza contrattuale da anticipare via fax al numero indicato da Telecom.

#### **Art.14 Riservatezza delle informazioni e dei dati**

**14.1** Le Parti garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

**14.2** Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Richiedente, Telecom garantirà il Richiedente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, Telecom disporrà dei dati del Richiedente secondo le direttive che il Richiedente stesso avrà indicato. Ove il Richiedente non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 15 giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, Telecom sarà libera da ogni onere e d'impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Richiedente.

**14.3** I dati personali forniti dal Richiedente sono trattati nel rispetto del D Lgs. 196/03, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e con modalità idonee a garantire la riservatezza e la sicurezza.

#### **Art.15 Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del software.**

**15.1** Fatto salvo quanto diversamente definito nell'Offerta Commerciale ovvero nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato, il Richiedente potrà richiedere a Telecom, a fronte del corrispettivo determinato nell'Offerta Commerciale, la fornitura di licenze di software, di pacchetti applicativi e di supporti informatici.

In tali casi, resta sin d'ora inteso che il software, i pacchetti ed i programmi applicativi, gli accessi a banche dati e quant'altro connesso alla fornitura stessa compreso il manuale d'uso e qualsiasi altro strumento accessorio consegnato al Richiedente, ), così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono e rimarranno di esclusiva titolarità di Telecom e/o dei suoi danti causa. Il Richiedente non acquista alcun titolo o diritto su tali software ad eccezione delle licenze espressamente concesse per la sola durata del Contratto, subordinatamente al rispetto da parte del Richiedente delle condizioni di cui a questo Contratto. Il Richiedente si impegna ad accettare e rispettare termini, condizioni e limiti delle licenze d'uso dei software, dei pacchetti applicativi e dei supporti informatici forniti così come stabilito dai soggetti licenzianti e in accordo con il presente Contratto.

Inoltre è, in particolare, fatto divieto vietato al Richiedente di:

- (a) usare i software per fini commerciali o per altri fini diversi dal proprio fine personale e ai soli fini della fruizione del Servizio;
- (b) copiare o riprodurre i software in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva in forma leggibile dal computer al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di backup); tale copia sarà soggetta al presente Contratto e non potrà

essere usata che in sostituzione della copia perduta;

- (c) modificare, adattare, tradurre, trascodificare, decompilare o disassemblare i software in tutto o in parte, o di altrimenti di sottoporre i software ad altri processi di analisi del suo codice e della sua struttura logica (c.d. "reverse engineering"), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
- (d) incorporare e/o connettere i software, in tutto o in parte, in/con altri programmi la cui licenza d'uso e/o di distribuzione sia condizionata alla rivelazione e/o distribuzione a terzi del relativo codice sorgente e/o alla concessione a terzi di diritti di modifica sugli stessi "programmi open source" e "licenza open source" ) o altrimenti utilizzare i software in connessione con dati programmi open source, in un modo tale da rendere anche i software soggetto a tali condizionamenti di licenza;
- (e) cedere, prestare, locare, noleggiare, sublicenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire i software, in tutto o in parte, a terzi o consentirne l'uso da parte di terzi;
- (f) rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dai software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Richiedente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, de i software fatte dal Richiedente, ferme restando le limitazioni del punto (a) che precede.

Il Richiedente prende atto e conviene che i software contengono informazioni riservate di Telecom e/o dei suoi danti causa, ivi incluse a titolo esemplificativo i relativi codici sorgente ed oggetto, qualsiasi informazione sui codici e/o sulla struttura logica de software, e/o sulle tecniche, sulle metodologie in esso incorporate o su cui esso è basato e, fermi restando i divieti del punto (c) che precede, il Richiedente si impegna a mantenere segrete e a non svelare dette informazioni e contenuti a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Telecom.

**16.2** La proprietà degli Apparatî noleggiati e del relativo software in essi incorporato è e resta di Telecom e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale e nessun diritto o licenza sugli stessi è concesso al Richiedente, salvo per l'uso espressamente consentito nell'ambito del Contratto e ai soli fini della fruizione del Servizio.

**16.3** Il Richiedente si obbliga, per tutta la durata del Contratto, ad utilizzare gli Apparatî noleggiati ed il relativo software unicamente ed esclusivamente nell'ambito del Contratto, secondo le relative istruzioni d'uso fornitegli da Telecom, nonché secondo le modalità di fruizione del Servizio. E' fatto espresso divieto al Richiedente di consentire l'accesso a e l'uso degli Apparatî noleggiati e del relativo software a terzi estranei, nonché di riprodurre, duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione in tutto o parte del contenuto del software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo. È fatto divieto altresì di effettuare alcuna operazione di smontaggio, modifica, decompilazione, copiatura, riproduzione, anche solo parziale, degli Apparatî noleggiati o del relativo software in essi incorporato o altre attività analoghe attività in violazione dei suddetti diritti riservati fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge.

**16.4** Il Richiedente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ovvero alla fornitura del software necessario per il Servizio, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura dello stesso.

#### **Art.16 Referente interno**

**16.1** Il Richiedente, al momento della sottoscrizione del Contratto nominerà una propria figura professionale che sarà il referente per i rapporti con Telecom.

#### **Art.17 Risoluzione per inadempimento**

**17.1** Telecom si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi ed irreparabili:

- a) il Richiedente violi l'obbligo previsto al precedente articolo 10.1 lett.a), manomettendo gli apparati e/o altri terminali di proprietà di Telecom ma che si trovino per altro titolo nella sua disponibilità;
- b) il Richiedente violi in tutto o in parte il divieto di distribuzione, anche gratuita, della connettività da/verso Internet, così come previsto al precedente art. 10.1 lett. d);
- c) Il Richiedente violi in tutto o in parte gli obblighi relativi all'utilizzo delle risorse pubbliche Internet di cui ai punti 10.8, 10.9, 10.10, 10.14 e 10.15;
- d) in caso di reiterato mancato pagamento del corrispettivo;
- e) il Richiedente agisca o si qualifichi come rappresentante o agente di Telecom, violando quanto previsto al precedente art. 10.2.

**17.2** In caso di risoluzione, fatto salvo quanto previsto al comma 7.3, in caso di mancato pagamento del corrispettivo il Richiedente corrisponderà a Telecom le quote di canone maturate fino alla data dell'avvenuta risoluzione, nonché, a titolo di risarcimento, l'importo complessivo dei canoni residui attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso Euro Interbancario (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Telecom all'eventuale risarcimento del maggior danno.

**17.3** In caso di risoluzione, il Richiedente provvederà a riconsegnare immediatamente a Telecom, senza alcun onere, spesa o responsabilità per Telecom stessa, il materiale, gli apparati hardware ed il software di proprietà di Telecom. Il Richiedente si obbliga comunque a conservare in buono stato gli apparati di proprietà di Telecom fino al momento della riconsegna.

#### **Art.18 Interruzione del Servizio**

**18.1** Telecom avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, anche oltre il limite delle 24 (ventiquattro) ore lavorative, dandone tempestiva comunicazione al Richiedente qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si possano verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza, nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità.

#### **Art.19 Cessione del Contratto**

**19.1** Il Richiedente non potrà cedere il Contratto a nessun titolo, parzialmente o totalmente, in mancanza della preventiva autorizzazione scritta di Telecom.

**19.2** La cessione è a titolo oneroso e sarà a carico del cessionario il pagamento del corrispettivo relativo alla cessione.

#### **Art. 20 - Facoltà di subappalto/subfornitura**

**20.1** Fatta salva la responsabilità diretta di Telecom nei confronti del Richiedente, Telecom, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, potrà avvalersi di ditte dalla stessa selezionate.

#### **Art.21 Disposizioni generali**

**21.1** Il Contratto costituisce manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra Telecom ed il Richiedente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio. Le Parti convengono che ogni successiva integrazione e/o modifica al Contratto dovrà risultare da apposito accordo scritto.

**21.2** In caso di cessazione del Servizio, per qualunque causa, cesseranno anche tutte le relative prestazioni accessorie

#### **Art.22 Foro**

**22.1** Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e Telecom in merito all'interpretazione, e/o all'esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il foro indicato nella Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato.

## ALLEGATO

### CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO "NEXT BUSINESS DAY"

Allegato alla Richiesta di Adesione od al testo di contratto personalizzato

#### Art. 1 - Definizioni

Agli effetti del Contratto si intende per:

- "Telecom", Telecom Italia S.p.A., sede legale: P.zza degli Affari 2 -20123 Milano, capitale sociale euro 10.673.793.335,70, cod. fisc., partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, numero di iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799;
- "Richiedente", la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali ha sottoscritto la Richiesta di Adesione od il testo del contratto personalizzato;
- "Servizio", le prestazioni fornite da Telecom descritte al successivo articolo 3;
- "Richiesta di Adesione o testo del contratto personalizzato", la richiesta che il Richiedente sottoscrive per la fornitura da parte di Telecom del Servizio;
- "Contratto", l'accordo tra Telecom ed il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio secondo i termini e le condizioni previste dalla Richiesta di Adesione o nel testo del contratto personalizzato e dai suoi Allegati che insieme lo costituiscono;
- "Parti", Telecom ed il Richiedente indicati congiuntamente.

#### Art. 2 - Oggetto

Telecom eroga al Richiedente, a fronte di un corrispettivo, il servizio denominato "Next Business Day", come di seguito specificato.

#### Art. 3 - Caratteristiche e modalità delle prestazioni del Servizio.

##### 3.1 Assistenza tecnica

Il servizio prevede l'erogazione di un servizio di assistenza tecnica e ripristino garantito entro l'orario lavorativo del giorno successivo alla data di segnalazione del guasto con orario base (8.00-18.00).

Le prestazioni del sistema nel suo complesso saranno garantite attraverso la disponibilità di una struttura di Help Desk e di intervento di Telecom, nonché mediante la definizione di specifici parametri di qualità del sistema (S. L. A.).

Il servizio di Assistenza Tecnica ha come obiettivo la verifica del funzionamento della connettività del Richiedente e gli interventi per l'eventuale ripristino del servizio.

##### 3.2 Servizi di Assistenza e di Garanzia

Consiste nella fornitura di un servizio di assistenza e supporto per le problematiche tecniche relative al funzionamento della connettività del Richiedente e la garanzia dei livelli di servizio forniti (Service Level Agreement).

##### Assistenza

Viene svolta tramite un unico punto di accesso su Numero Verde

##### Service Level Agreement

Le prestazioni oggetto del Contratto verranno svolte da Telecom nel rispetto dei seguenti parametri di qualità:

- ◆ **Orario di copertura**  
E' l'orario d'assistenza concordato con Telecom Italia che viene utilizzato per il calcolo degli altri parametri di qualità.
- ◆ **Tempo di ripristino**  
Si intende il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio, da parte del Cliente, e il ripristino del servizio.

#### Art. 4- Facoltà di subappalto

Fermo restando la responsabilità diretta di Telecom nei confronti del Richiedente per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto per la prestazione delle stesse Telecom, previa comunicazione scritta al Richiedente, si potrà avvalere di Terzi da essa selezionati .

#### Art. 5 - Recesso

5.1 Il Richiedente ha la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento (inviata alla sede di Telecom competente per territorio), con un preavviso di 30 giorni.:

5.2 Qualora il Richiedente receda dal Contratto nel corso del primo anno di vigenza contrattuale, sarà tenuto a pagare l'importo previsto nell'Offerta Commerciale a fronte dei costi sostenuti da Telecom.

Il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a Telecom il canone dovuto relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

5.3 Telecom potrà recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di 30 giorni.

5.4 Inoltre Telecom potrà recedere dal Contratto in caso di intervenuta dichiarazione di fallimento del Richiedente ovvero in caso di assoggettamento dello stesso ad una delle altre procedure concorsuali.

#### Art. 6 - Penali

6.1 Fatti salvi i casi di:

- forza maggiore;
- responsabilità imputabili al Richiedente;
- interruzioni programmate di servizio con preavviso da parte Telecom;
- interruzioni di servizio per cause attinenti a vulnerabilità di sicurezza sugli apparati di rete o di terminazione e pubblicate su siti pubblici dei fornitori successivamente alla data di sottoscrizione del contratto od eseguite per ordine di Autorità.

6.2 Ogni qualvolta non vengano rispettati gli obiettivi di qualità di cui all' articolo 3, Telecom si impegna a risarcire il Richiedente secondo quanto di seguito riportato.

L'inosservanza del tempo di ripristino assicurato dal presente contratto, sarà riconosciuta al Richiedente una penale pari a 5€ al giorno per ogni giorno di mancato ripristino successivo alle ore 18.00 del giorno seguente alla data di segnalazione del guasto.

Il valore massimo complessivo delle penali non potrà comunque eccedere il 50% del corrispettivo annuo dei Canoni Next Business Day.

Le Parti inoltre si danno reciprocamente atto che il ritardo è l'unico caso di mancato rispetto dei parametri di qualità escludendo qualsiasi altra ipotesi di inadempimento relativamente ai parametri stessi.

La penale sarà riconosciuta da Telecom unitamente alla fatturazione nel primo canone bimestrale dell'anno successivo alla certificazione del mancato rispetto.

#### Art. 7 - Responsabilità di Telecom

Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di Telecom o di suoi subfornitori, Telecom non si assume alcuna responsabilità per danni diretti e/o indiretti subiti dal Richiedente e/o da terzi a seguito e/o in occasione di malfunzionamento della rete, delle apparecchiature o di quant'altro coinvolto nei servizi di cui al Contratto.

Ferma restando l'applicabilità delle penali previste dal precedente Art. 6 e la risoluzione del Contratto per inadempimento, Telecom non sarà in ogni caso ritenuta responsabile di alcun danno diretto e/o indiretto subito dal Richiedente e/o dai terzi a seguito e/o in relazione al verificarsi di ritardi nell'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto ovvero di interventi che si rivelassero successivamente non risolutivi.

#### Art. 8 - Corrispettivo

Il corrispettivo complessivo annuo per il Servizio, il cui ammontare è definito nella Richiesta di Adesione o nel testo del contratto personalizzato.

#### **Art. 9 - Adeguamenti del corrispettivo in base agli indici ISTAT**

Per i primi dodici mesi successivi alla stipula del Contratto, il corrispettivo, non subirà variazioni relative all'indice ISTAT. A decorrere dal primo gennaio di ciascun anno, successivo a tale periodo, tale corrispettivo si intenderà adeguato senza necessità di alcun preavviso da parte di Telecom secondo l'aliquota corrispondente al 75% della variazione accertata dall'ISTAT dell' "Indice dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati" verificatasi nel periodo ottobre-settembre nell'arco dei dodici mesi che precede l'anno interessato all'adeguamento.

#### **Art. 10 - Modalità di pagamento**

10.1 Il corrispettivo oggetto del contratto, sarà fatturato al Richiedente in canoni bimestrali anticipati ed il Richiedente corrisponderà a Telecom gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura, salvo quanto diversamente previsto nella Richiesta di Adesione o nel testo del contratto personalizzato.

10.2 In caso di ritardo nel pagamento delle fatture, il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata A/R.

Decorsi 15 giorni dall'inizio del bimestre successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, Telecom si riserva il diritto di risolvere il Contratto.

10.3 La risoluzione del Contratto comporta l'obbligazione del Richiedente al pagamento dei corrispettivi dovuti a Telecom per il servizio reso oltre al diritto di Telecom di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali.

10.4 Qualora si debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, si conviene che gli stessi vengano recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo I.V.A. ex art. 15 DPR n° 633/72 e succ. mod.) da parte di Telecom che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 giorni dalla data di emissione.

#### **Art. 11 - Risoluzione del Contratto**

Telecom si riserva la facoltà di dichiarare risolto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 cod. civ., anche per uno solo dei seguenti inadempimenti da parte del Richiedente:

- ritardato o mancato pagamento del corrispettivo o di parte di esso;
- violazione a quanto previsto al successivo Art. 12 - Uso privato;
- cessione del Contratto non autorizzata;
- intervenuta dichiarazione di fallimento ovvero in caso di assoggettamento ad una delle altre procedure concorsuali.

In tal caso il Richiedente corrisponderà a Telecom le quote di canone maturate fino alla data dell'avvenuta risoluzione, nonché, a titolo di risarcimento, l'importo complessivo dei canoni residui attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese), del mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Telecom all'eventuale risarcimento del maggior danno.

#### **Art. 12 - Uso Privato**

Il Richiedente si impegna a non permettere a terzi l'utilizzo del Servizio senza il preventivo accordo scritto di Telecom.

#### **Art.13- Oneri fiscali**

E' a carico del Richiedente ogni spesa, imposta e tassa comunque inerenti al presente Contratto.

#### **Art. 14 - Riservatezza delle informazioni e trattamento dei dati**

14.1 Telecom ed il Richiedente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di Ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione della quale venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

14.2 Il Richiedente in ogni caso sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni del diritto d'autore, sollevando e tenendo indenne Telecom da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata dai terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per l'eventuale risarcimento del danno.

14.3 I dati personali forniti dal Richiedente sono trattati nel rispetto del D Lgs. 196/03, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e con modalità idonee a garantire la riservatezza e la sicurezza.

14.4 Telecom e il Richiedente si impegnano ciascuna a mantenere reciprocamente indenne l'altra Parte da ogni pretesa che possa essere avanzata nei loro confronti a seguito di eventuali contestazioni e/o trattamenti illeciti causati dall'inosservanza delle disposizioni del Codice privacy.

#### **Art. 15 - Accesso ai locali**

Il Richiedente consentirà, previo preavviso, al personale Telecom o di ditta da essa incaricata, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali dove sono installati gli apparati per eseguire gli interventi di manutenzione e i controlli e le verifiche connessi con i servizi oggetto del Contratto.

#### **Art. 16 - Cessione e Modifiche**

16.1 Qualsiasi modifica al Contratto dovrà risultare da atto scritto, accettato dalle due Parti.

16.2 Le Parti non potranno cedere il Contratto in tutto o in parte, anche gratuitamente, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte, tranne che tale cessione sia effettuata dal Richiedente o da Telecom a favore di successori o di società controllata o controllante o sotto il medesimo controllo.

#### **Art. 17 - Disposizioni generali.**

Il presente Contratto costituisce manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra Telecom ed il Richiedente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa.

#### **Art. 18 - Foro.**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e Telecom in merito all'interpretazione, e/o all'esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro indicato nella Richiesta di Adesione o nel testo del contratto personalizzato.

## CONDIZIONI GENERALI "SERVIZI PLUS"

### Allegato alla Proposta di Attivazione o del testo del contratto personalizzato

#### Art. 1 - Definizioni

Agli effetti del presente Contratto si intende per:

- "**Telecom**", Telecom Italia S.p.A., sede legale: P.zza degli Affari 2 - 20123 Milano, capitale sociale euro 10.673.793.335,70, cod. fisc., partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, numero di iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799;

- "**Richiedente**", la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali sottoscrive il Contratto;

- "**Parti**", Telecom ed il Richiedente indicati congiuntamente;

- "**Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato**", la richiesta che il Richiedente sottoscrive per la fornitura da parte di Telecom del Servizio;

- "**Contratto**", l'accordo tra Telecom ed il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio secondo i termini e le condizioni previste dalla Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato e dai suoi Allegati che insieme lo costituiscono;

- "**Servizio**", la gestione (in termini sia di Assistenza Tecnica che di Assistenza Sistemistica Evoluta), il controllo e lo sviluppo del sistema di telecomunicazione del Richiedente come descritto nella Scheda tecnica d'offerta e nella Scheda tecnica di consistenza;

- "**Scheda tecnica d'offerta e Scheda tecnica di consistenza**", le schede che descrivono nel dettaglio le prestazioni assicurate al Richiedente a fronte del corrispettivo ed il dettaglio delle consistenze di rete in base alle quali tali prestazioni vengono erogate;

- "**SLA**", Service Level Agreement indicano, tramite parametri di qualità, il livello di servizio garantito da Telecom.

- "**Fault Management**" l'attività di gestione dei guasti effettuata da Telecom. Tale attività consiste nell'aggiornamento dei sistemi di gestione tecnica, nella diagnosi dei malfunzionamenti, nell'attivazione delle procedure tecniche atte a garantire il corretto funzionamento della rete ed il rispetto degli SLA, nella predisposizione della reportistica di fault necessaria alla documentazione della qualità dei servizi erogati.

#### Art. 2 - Documenti applicabili

Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale tra Telecom ed il Richiedente, fatto salvo quanto convenuto specificamente tra le Parti nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato.

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:

1. Proposta di Attivazione od il testo del contratto personalizzato;
2. Scheda tecnica d'offerta;
3. Scheda tecnica di consistenza;
4. Condizioni Generali.

#### Art. 3 - Oggetto

Telecom erogherà il Servizio sulla rete di trasmissione del Richiedente fornita da Telecom in ambito nazionale. Il Servizio è disponibile nei seguenti profili alternativi:

1. Bronzo
2. Ottone
3. Rame
4. Platino
5. Titanio

#### Art. 4 - Caratteristiche e modalità del Servizio

Per poter aderire al Servizio, il Richiedente deve già usufruire, o dovrà farlo contestualmente alla sottoscrizione del Contratto, di soluzioni di connettività offerte da Telecom.

##### Profilo Bronzo

Il profilo Bronzo prevede le seguenti prestazioni base, selezionabili singolarmente secondo quanto definito nella Scheda tecnica d'offerta:

- accentramento guasti;
- fatturazione a preventivo con conguaglio;
- servizio di fatturazione EDI\*BILL (opzionale);
- servizio di fatturazione aggregata (opzionale);

e le seguenti prestazioni opzionali soggette al pagamento di un corrispettivo aggiuntivo:

- ripristino configurazioni router;
- reportistica di ripartizione spesa per centri di costo.

##### Profili Rame e Ottone

I profili Rame e Ottone prevedono le seguenti prestazioni comprese nei canoni del servizio base:

- accentramento guasti (una sola copertura oraria per il profilo Ottone);
- Fault Management con SLA (una sola copertura oraria per il profilo Ottone);
- servizio di fatturazione EDI\*BILL (opzionale);
- servizio di fatturazione aggregata (opzionale);

e le seguenti prestazioni opzionali soggette al pagamento di un corrispettivo aggiuntivo:

- reportistica allarmi SNMP;
- reportistica di ripartizione spesa per centri di costo;
- fatturazione a preventivo con conguaglio.

##### Profilo Platino

Il profilo Platino prevede le seguenti prestazioni comprese nei canoni del servizio base:

- accentramento guasti;
- Fault Management con SLA;
- Network Management con Team dedicato;
- manutenzione specialistica dei router;
- reportistica configurazione apparati;
- servizio di fatturazione EDI\*BILL (opzionale);
- servizio di fatturazione aggregata (opzionale);

e le seguenti prestazioni opzionali soggette al pagamento di un corrispettivo aggiuntivo:

- reportistica allarmi SNMP;
- reportistica SNMP con piattaforma dedicata;
- reportistica di ripartizione spesa per centri di costo;
- fatturazione a preventivo con conguaglio.

##### Profilo Titanio

Il profilo Titanio prevede le seguenti prestazioni comprese nei canoni del servizio base:

- accentramento guasti;
- Fault Management con SLA;
- Network Management con Team dedicato;
- manutenzione specialistica dei router;
- reportistica configurazione apparati;
- Analisi sistemistica;
- servizio di fatturazione EDI\*BILL (opzionale);
- servizio di fatturazione aggregata (opzionale);

e le seguenti prestazioni opzionali soggette al pagamento di un corrispettivo aggiuntivo:

- reportistica allarmi SNMP;
- reportistica SNMP con piattaforma dedicata;
- fatturazione a preventivo con conguaglio.

I valori soggetti SLA da parte Telecom per i vari profili di servizio sono riportati nell'allegato D (Scheda tecnica d'offerta) e nell'allegato E (Scheda tecnica di consistenza).

Le prestazioni dei profili Platino e Titanio sono erogate solo per i prodotti di terminazione (router) appartenenti a tecnologie abilitate a supportare i suddetti servizi

#### 4.1 Accentramento guasti

L'Accentramento guasti permette al Richiedente di disporre di un Numero Verde unico (vds. seguente tabella 1) per la segnalazione guasti e la possibilità di accedere, con credenziali dedicate, ad uno strumento di Self Ticketing per l'apertura ed il tracking del guasto su portale [www.191.it](http://www.191.it) nell'area riservata "I TUOI SERVIZI/TUONTI" con accesso tramite User ID e Password.

La comunicazione delle User ID e Password di accesso personalizzato al portale [www.191.it](http://www.191.it) per i servizi di assistenza online sarà inoltrata via mail al Richiedente al momento dell'attivazione del Servizio.

Il Numero Verde da contattare è quello corrispondente all'area geografica di appartenenza della sede centrale (per sede centrale si intende la sede presso la quale si sottoscrive il Contratto) che provvede al tracking del guasto. Pertanto le sedi del Richiedente hanno a disposizione un'interfaccia unica, che si farà carico di informare le unità territoriali, di competenza della sede periferica che ha segnalato il guasto, della segnalazione del disservizio.

L'attività di accettazione guasto è effettuata h24.

PV	800.803.001
LO	800.515.494
NORD/EST	800.889.911
CENTRO/NORD	800.856.800
CENTRO 1	800.441.168
CENTRO	800.800.801
SUD 1	800.222.330
SUD 2	800.610.999

#### 4.2 Fatturazione e Preventivo con conguaglio

Consente al Richiedente che aderisce al profilo Bronzo del Servizio, e che seleziona tale prestazione (per i profili Ottone, Rame, Platino e Titanio) è un servizio opzionale non compreso nei canoni del servizio base, di avere la definizione preventiva del valore annuale del Contratto comprensivo degli apparati, servizi e componente di valore aggiunto e la sua suddivisione in rate bimestrali di pari importo. Alla fine del periodo è previsto il conguaglio tra quanto preventivato e quanto effettivamente consumato.

I principali elementi del servizio di fatturazione e preventivo con conguaglio sono:

- **Valore annuale del Contratto**

Il valore annuale del Contratto è la spesa che il Richiedente dovrà sostenere per l'anno di riferimento.

Il valore del Contratto si determina sulla base della consistenza di inizio periodo (traffico, apparati e servizi) dei servizi oggetto del Contratto, sulla stima dell'utilizzo dei servizi e dell'incremento degli stessi nell'anno di riferimento.

- **Conguaglio**

Il conguaglio è la somma che il Richiedente dovrà ricevere/versare da/a Telecom in funzione dell'effettivo livello di consumo dei servizi oggetto del Contratto.

Il livello del conguaglio fra il Richiedente e Telecom è determinato dal confronto tra il valore di consuntivo, relativo all'effettivo acquisto ed utilizzo di servizi ed il valore annuale del contratto.

Il conguaglio, sia esso in positivo o in negativo, sarà addebitato o accreditato nella fatturazione del primo rateo dell'anno successivo, anche se tale anno risulta al di fuori del periodo previsto contrattualmente.

- **Valore dello scostamento**

Il Contratto prevede una valore limite per lo scostamento tra il rateo bimestrale e l'effettivo livello della spesa corrispondente al 30% del rateo bimestrale.

- **Revisione del Contratto**

Nel caso di canoni con periodicità di fatturazione mensile, bimestrale, trimestrale e semestrale, il valore dello scostamento non potrà essere superato per più di due periodi consecutivi. Nel caso di fatturazione annuale non potrà essere superato su base annuale. Nel caso in cui ciò avvenga, il valore totale del contratto ed il rateo saranno adeguati alla nuova condizione.

Nei casi in cui, durante il periodo di vigenza del Contratto, il Richiedente superi il valore dello scostamento secondo quanto sopra specificato o intenda variare la composizione degli elementi che sono oggetto del Contratto, si effettua una revisione del Contratto stesso.

Ciò determina una nuova attività di stima del valore totale del Contratto.

- **Fatturazione**

Verrà emessa apposita fattura con il rateo concordato in relazione al valore del Contratto.

#### 4.3 Ripristino configurazioni router

La prestazione è applicabile agli accessi dati IP con presenza di router in manutenzione standard prestata da Telecom e compresi in un contratto Servizi Plus Bronzo con profilo Accentrato guasti e copertura oraria base (lun./ven. 8-18.30 esclusi i festivi).

Il Ripristino delle configurazioni dei router è aggiuntivo rispetto alla prestazione di Accentrato guasti e consiste nella manutenzione e ripristino delle configurazioni dei router appartenenti a tecnologie qualificate con ripristino funzionalità entro 8 (otto) ore nell'ambito della fascia oraria base (lun./ven. 8-18.30 esclusi i festivi).

Le configurazioni ripristinate sono quelle esistenti su Centro Gestione di Telecom al momento della richiesta. La prestazione non prevede attività extra di modifica delle configurazioni iniziali degli apparati.

#### 4.4 Servizi di Fault Management con SLA

L'Assistenza tecnica con SLA consiste nell'effettuare la verifica del funzionamento della rete del Richiedente secondo le caratteristiche e le dimensioni indicate nella Scheda tecnica d'offerta e nella Scheda tecnica di consistenza e nel porre in essere i necessari interventi per l'eventuale ripristino del funzionamento della rete. L'Assistenza tecnica è garantita dall'Help Desk di Telecom conformemente a quanto stabilito con gli SLA e si compone delle seguenti attività:

##### a) Servizio di assistenza

Il servizio consente al Richiedente di poter accedere alle funzioni di apertura e verifica dello stato del guasto sia attraverso il Numero Verde che attraverso il portale [www.191.it](http://www.191.it) (servizi TUconTI) con funzionalità dedicata al Richiedente. Le chiamate inoltrate tramite il sito saranno smistate alle strutture territoriali per l'assistenza tecnica raggiungibili anche tramite numero verde dedicato.

##### b) Service Level Agreement (SLA)

Il servizio è svolto da Telecom nel rispetto dei seguenti parametri di qualità calcolati secondo i valori indicati nell'allegato C.

- **Orario di copertura**

Orario d'assistenza riportato nella Scheda tecnica di offerta che viene utilizzato per il calcolo degli altri parametri di qualità.

- **Tempo di risposta**

È il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio, da parte del Richiedente, e la comunicazione di Telecom al Richiedente della diagnosi di massima e delle previsioni di ripristino.

- **Disponibilità globale**

È il valore percentuale di disponibilità annuale media di rete, calcolato sulla base dei guasti bloccanti verificatisi nella fascia oraria di copertura stabilita nel Contratto e riferita al tempo di osservazione annuale (7gg x h24).

Per guasto bloccante della terminazione di rete situata presso il Richiedente (router) si intende la sua indisponibilità all'effettuazione del collegamento dati verso il POP di accesso della rete Telecom.

Relativamente alle reti di router si intende applicato il valore di disponibilità con/senza back-up in funzione della prestazione e del profilo di servizio sottoscritti.

- **Tempo di ripristino**

Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio bloccante da parte del Richiedente ed il ripristino della corretta funzionalità della rete/sede.

##### c) SLA Reporting

L'attività di SLA reporting prevede la fornitura al Richiedente di report standard con elementi di dettaglio e riassuntivi sulle rilevazioni effettuate in termini di SLA consuntivati sulla rete e di rispetto dei valori contrattualizzati.

Lo SLA Reporting è reso disponibile Clientela Richiedente via Web (.pdf) sul portale [www.191.it](http://www.191.it) (funzionalità TUconTI) con aggiornamento trimestrale.

Il servizio fornisce, con cadenza annuale, un rapporto di qualità periodico relativo ai guasti verificatisi ed ai relativi interventi di soluzione. Inoltre offre un'ampia scelta di report sintetici e di dettaglio in forma tabellare e grafica.

Nell'ambito dei report sono disponibili 3 categorie:

- report di sintesi: contenenti informazioni riassuntive sui livelli di servizio globali contrattualizzati dal Richiedente in termini di disponibilità della rete e tempi di ripristino dei disservizi;
- report di dettaglio: contenenti informazioni (numero trouble-ticket, data accettazione, data chiusura, causa disservizio, durata, tipologia) relative ai singoli disservizi segnalati dal Richiedente a livello di rete e per sede;
- report storici: contenenti, su un periodo di 12 mesi, i valori relativi alla disponibilità della rete e ai tempi di ripristino calcolati su base mensile, mensile/progressivo e annuale.

#### 4.5 Reportistica allarmi SNMP (Ottone, Rame, Platino e Titanio)

La prestazione opzionale di reportistica allarmi SNMP consente al Richiedente di ottenere in modalità estremamente semplificata una reportistica ed un monitoraggio "near real time" sullo stato di funzionamento della propria rete dati.

Il Richiedente accedendo al portale [www.191.it](http://www.191.it) (funzionalità TuconTI) potrà ricevere le informazioni sugli allarmi di stato della rete ottenute tramite piattaforma centralizzata HP OV.

Sono disponibili le seguenti informazioni in formato Web, facilmente accessibili in formato navigabile:

- Vista sintetica allarmi per tipo di nodo in forma tabellare (CED, Punti Operativi, allarmi negli ultimi 30 min);
- Vista allarmi per tipologia (Performance degradate, sede in Back up, sede isolata, DLSw inattivo).

In tutte le viste è possibile cliccando sulla tabella richiedere le informazioni di dettaglio della sede coinvolta.

Le informazioni sono aggiornate costantemente ad intervalli di 15 minuti.

#### **4.6 Reportistica SNMP con piattaforma dedicata (Platino e Titanio)**

La reportistica SNMP con piattaforma dedicata abilita il Richiedente, che abbia richiesto anche la prestazione di reportistica allarmi SNMP, a poter utilizzare una propria piattaforma di monitoraggio, compatibile con il protocollo SNMP, per poter accedere alle statistiche di funzionamento della rete. In tal caso gli apparati router della rete saranno configurati da Telecom per poter ricevere richieste di tipo esclusivamente Read Only da parte della piattaforma del Richiedente.

#### **4.7 Network Management con Team dedicato (Platino e Titanio)**

Tale attività consiste nella gestione della rete del Richiedente, incluse le attività di mantenimento e aggiornamento delle configurazioni degli apparati di terminazione (router) in sede del Richiedente, la configurazione e l'aggiornamento del sistema di gestione, il monitoring e gestione dei piani di indirizzamento della rete. L'attività comprende inoltre la rilevazione e verifica, da parte delle strutture di assistenza territoriali di Telecom, di alcuni parametri tecnici e di traffico, quali indicatori del buon funzionamento del sistema del Richiedente. L'effettuazione di tale verifica potrà determinare lo svolgimento di eventuali interventi correttivi.

#### **4.8 Manutenzione specialistica (Platino e Titanio)**

Per i profili Platino e Titanio la manutenzione specialistica degli apparati è compresa nel Servizio ad eccezione di indicazioni contrarie previste nell'Offerta Commerciale. Per gli altri profili che prevedono SLA di assistenza, la manutenzione degli apparati deve essere sempre prevista con uno specifico contratto di manutenzione di pari durata.

La prestazione di manutenzione specialistica consiste nel ripristino delle funzionalità degli apparati del Richiedente per mezzo della sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti di essi, ovvero dell'intero apparato, che a giudizio di Telecom risultino difettosi o guasti.

Gli interventi di manutenzione saranno effettuati esclusivamente nel periodo di copertura oraria indicato nella Scheda tecnica di offerta in conformità agli SLA convenuti. Detti interventi potranno essere eseguiti anche su iniziativa di Telecom e a suo insindacabile giudizio, sia da remoto che presso i locali del Richiedente ove l'apparato è installato, in relazione alla tipologia di apparato ed alla natura del malfunzionamento o del guasto comunicato dal Richiedente. Gli apparati o le singole parti di ricambio che Telecom dovesse sostituire avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelle sostituite che Telecom provvederà a ritirare.

La manutenzione non comprende:

- la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostratori, nastri e la manutenzione di dispositivi elettrici/elettronici;

- le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli apparati, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da Telecom, da modifiche circuitali o di sistema che non sono state eseguite o concordate con Telecom.

Resta inteso che danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura degli apparati derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini, incendi ed altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita.

Per gli interventi relativi ad attività non comprese nella manutenzione, Telecom addebiterà al Richiedente gli importi relativi alla mano d'opera e a parti di ricambio.

Sono inoltre a carico del Richiedente le opere e gli interventi accessori tra i quali, a titolo esemplificativo, tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione degli apparati e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da Telecom. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti.

Il Richiedente si impegna a non aprire, smontare, o comunque manomettere gli apparati o parti di essi per eseguire interventi di qualsiasi natura. In tal caso Telecom effettuerà tutti i necessari interventi di ripristino a totale spesa del Richiedente.

#### **4.9 Reportistica configurazione apparati (Platino e Titanio)**

Tale attività consente la visualizzazione in sola lettura delle configurazioni attive degli apparati costituenti la rete del Richiedente. L'accesso alla reportistica avviene da portale [www.191.it](http://www.191.it) area riservata TUconTI.

#### **4.10 Analisi sistemistica (Titano)**

Con l'Analisi sistemistica Telecom garantisce al Richiedente che la propria rete sia costantemente allineata alle proprie esigenze operative attraverso le attività di controllo del traffico anomalo del sistema, proposte di evoluzione del sistema, Performance reporting e attività per migliorare la gestione globale del sistema del Richiedente.

#### **4.11 Proposte di evoluzione/modifica della rete (Titano)**

Tale attività ha l'obiettivo di adeguare la rete del Richiedente alle nuove condizioni che la sua specifica attività necessita. Pertanto, le prestazioni offerte da Telecom si manterranno in linea con il livello prefissato (sia in termini di consistenze che di consumi); contestualmente sarà sviluppata un'attività di analisi per adeguare la rete del Richiedente alle nuove esigenze dal medesimo manifestate.

Saranno elaborate delle proposte di:

- revisione, a seguito dell'attività di analisi per rimozione situazioni ricorrenti di degrado, e prevenzione situazioni critiche in termini di:
  - upgrade delle risorse (apparato, circuiti);
  - riconfigurazione di parametri sistemistici dell'apparato;
  - modifica del sistema di telecomunicazioni del Richiedente per adeguarlo alle effettive necessità dal medesimo manifestate;
  - proposizione di nuove offerte da parte di Telecom per rispondere alle nuove esigenze del Richiedente.

#### **4.12 Incontri per audit (Titano)**

Incontri periodici tra i referenti delle Parti. Nel corso di tali riunioni è effettuato un puntuale confronto sui risultati di sintesi emersi dall'analisi dei dati provenienti dalla rilevazione dei parametri di qualità e sulle nuove proposte.

#### **4.13 Performance Reporting (Titano)**

Fornitura periodica da portale [www.191.it](http://www.191.it), area riservata TUconTI, dei reports standard di performance contenenti elementi di dettaglio e riassuntivi sulle rilevazioni effettuate in termini di traffico e prestazioni del sistema di telecomunicazioni. Tale rilevazione è solamente indicativa e non costituisce elemento di prova ai fini dell'individuazione del traffico fatturato.

#### **4.14 Fatturazione**

Il Richiedente può richiedere le opzioni EDI\*BILL e la Fatturazione aggregata, i cui costi sono inclusi nei canoni del servizio base.

##### **EDI\*BILL**

Il servizio EDI\*BILL consente al Richiedente di acquisire elettronicamente le proprie fatture, compresa la documentazione del traffico, e di alimentare automaticamente i propri sistemi contabili interni, anche mediante l'utilizzo di un opportuno pacchetto software gestionale che può essere personalizzato in funzione dell'organizzazione del Richiedente. L'invio elettronico delle fatture sostituisce, ai fini sia legali che fiscali, quello cartaceo.

Nel caso in cui il Richiedente abbia scelto la fatturazione aggregata cartacea bimestrale, le relative fatture non sono incluse nel flusso EDI\*BILL.

Il suddetto servizio non include l'invio elettronico delle fatture aggregate cartacee bimestrali.

##### **Fatturazione aggregata**

La Fatturazione aggregata consente l'emissione di una fattura automatica aggregata con periodicità bimestrale sia per le attività a valore aggiunto che per i servizi e gli apparati di trasmissione dati del Richiedente associati all'offerta e definiti nelle Schede tecniche d'offerta e di consistenza. La fatturazione è aggregata per sistema di commercializzazione e fatturazione.

#### **4.15 Reportistica di ripartizione spesa per centri di costo**

Prestazione opzionale disponibile per tutti i profili offerti.

Tale servizio, grazie all'uso di un applicativo fruibile sul portale [www.191.it](http://www.191.it) (nell'area riservata "I tuoi report"), consente al Richiedente di predisporre, indipendentemente dalla modalità di fatturazione utilizzata, una reportistica di ripartizione della spesa complessiva relativa a tutti i servizi di telecomunicazione per centri di costo.

Il servizio, per la configurazione della struttura dei centri di costo scelta dal Richiedente, prevede due opzioni:

- la configurazione potrà essere effettuata sul sistema in modo autonomo dal Richiedente, che stabilisce come i centri di costo debbano essere strutturati;
- la prima configurazione e le successive variazioni della struttura dei centri di costo, per un massimo 6 (sei) volte all'anno, potrà essere effettuata, su richiesta del Richiedente, dal Customer Care Business di territorio di Telecom.

## **Art. 5 Penali**

### **5.1 Penali per Profilo Ottone**

Fatti salvi i casi di

- forza maggiore;
- responsabilità imputabili al Richiedente;
- interruzioni programmate del Servizio con preavviso da parte Telecom;
- interruzioni del Servizio per cause attinenti a vulnerabilità di sicurezza sugli apparati di rete o di terminazione e pubblicate su siti pubblici dei fornitori successivamente alla data di sottoscrizione del contratto od eseguite per ordine di Autorità, ogni qualvolta non vengano rispettati gli obiettivi di qualità di cui all'articolo 4, Telecom si impegna a risarcire il Richiedente secondo quanto di seguito riportato.

5.1.1 A fronte del mancato rispetto dei valori di riferimento riportati nell'allegato C (tab. 1a) sarà riconosciuta al Richiedente una penale calcolata sulla base della sommatoria dei giorni eccedenti la soglia definita nello SLA occorsi, per ciascun guasto, al ripristino del Servizio.

5.1.2 Il valore della penale riconosciuta al Richiedente è di 5 (cinque) Euro al giorno per ogni giorno di mancato ripristino successivo alle ore 18.30 del giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione del guasto.

5.1.3 Il valore massimo complessivo annuo delle penali non potrà comunque eccedere il 50% del corrispettivo annuo del canone del Servizio.

5.1.4 La penale sarà riconosciuta da Telecom unitamente alla fatturazione nel primo canone bimestrale dell'anno successivo alla certificazione del mancato rispetto.

### **5.2 Penali per Profili Rame, Platino e Titanio**

Fatti salvi i casi di:

- forza maggiore;
- responsabilità imputabili al Richiedente;
- interruzioni programmate del Servizio con preavviso da parte Telecom;
- interruzioni del Servizio per cause attinenti a vulnerabilità di sicurezza sugli apparati di rete o di terminazione e pubblicate su siti pubblici dei fornitori successivamente alla data di sottoscrizione del contratto od eseguite per ordine di Autorità,

ogni qualvolta non vengano rispettati gli obiettivi di qualità di cui all'articolo 4, Telecom si impegna a risarcire il Richiedente secondo quanto di seguito riportato.

5.2.1 A fronte del mancato rispetto dei valori di riferimento riportati nell'allegato C (tab. 1b) sarà riconosciuta al Richiedente una penale calcolata sulla base della sommatoria delle singole penali previste per ciascun parametro. Il mancato raggiungimento di ciascuna soglia sarà considerato separatamente.

5.2.3 Nel caso di mancato rispetto del parametro relativo alla indisponibilità globale del Servizio, sarà riconosciuta al Richiedente una penale pari al 3% del canone annuo del Servizio per ogni ora di scostamento in aumento dai valori obiettivo.

5.2.4 L'inosservanza del tempo di ripristino assicurato dal Contratto, è calcolata nella maniera di seguito descritta. Si assume come base di calcolo il numero totale di guasti verificatisi su base annua. Su questo valore è individuata, in accordo alle definizioni riportate in tabella 1b, la percentuale di guasti riparati entro l'orario pattuito. Sarà riconosciuta al Richiedente una penale pari al 3% del valore del canone del Servizio per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione.

5.2.5 Qualora non venisse rispettato il parametro relativo al tempo di risposta, sarà riconosciuta al Richiedente una penale pari al 0,5% del valore del canone annuo, per ogni singolo evento che determini l'inosservanza del valore obiettivo.

Il valore massimo complessivo delle penali non potrà comunque eccedere il 50% del corrispettivo annuo dei canoni del Servizio.

5.2.6 Le Parti inoltre si danno reciprocamente atto che il ritardo è l'unico caso di mancato rispetto dei parametri di qualità escludendo qualsiasi altra ipotesi di inadempimento relativamente ai parametri stessi.

La penale sarà riconosciuta da Telecom unitamente alla fatturazione nel primo canone bimestrale dell'anno successivo alla certificazione del mancato rispetto.

## **Art. 6- Facoltà di subappalto**

Fatta salva la responsabilità diretta di Telecom nei confronti del Richiedente per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, per la prestazione delle stesse Telecom si potrà avvalere di terzi da essa selezionati.

## **Art. 7 - Corrispettivo**

7.1 Il corrispettivo complessivo annuo per il Servizio è definito nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato.

7.2 Ove richiesti, Telecom restituirà al Richiedente depositi cauzionali o anticipi entro 180 giorni dalla scadenza del Contratto. Decorsi 90 giorni dalla scadenza del Contratto Telecom restituirà tali depositi o anticipi maggiorati di un interesse pari a quelli previsti al comma 9.2.

7.3 In caso di attivazioni di servizi offerti gratuitamente, Telecom indicherà se tali servizi modificano le prestazioni del Servizio o limitano il diritto di scelta del Richiedente, riconoscendo a quest'ultimo la facoltà di chiedere la disattivazione dei servizi gratuitamente offerti. È obbligatoria la preventiva richiesta da parte del Richiedente dei predetti servizi alla scadenza del periodo di gratuità degli stessi.

## **Art. 8- Adeguamenti del corrispettivo in base agli indici ISTAT**

Per i primi dodici mesi successivi alla stipula del Contratto, il corrispettivo non subirà variazioni. A decorrere dal primo gennaio di ciascun anno, successivo ai primi 12 mesi di vigenza contrattuale il corrispettivo si intenderà adeguato senza necessità di alcun preavviso da parte di Telecom secondo l'aliquota corrispondente al 75% della variazione accertata dall'ISTAT dell'Indice dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati verificatisi nel periodo ottobre-settembre nell'arco dei dodici mesi che precede l'anno interessato all'adeguamento.

## **Art. 9 - Modalità di pagamento**

9.1 Il corrispettivo sarà fatturato al Richiedente in canoni bimestrali anticipati, fatto salvo quanto diversamente stabilito nella Prestazione "Preventivo con conguaglio" al comma 4.2. Il Richiedente corrisponderà a Telecom gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura, salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato.

9.2 In caso di ritardo nel pagamento delle fatture, il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante raccomandata a.r. Decorsi 15 giorni dall'inizio del bimestre successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, Telecom si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. In caso di risoluzione del Contratto il Richiedente, fermo restando quanto previsto al successivo art. 11.2, sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a Telecom per il Servizio reso fatto salvo il diritto di Telecom di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali. Qualora il Richiedente debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, questi verranno recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo IVA ex art. 15 DPR n. 633/72 e succ. mod.) da parte di Telecom che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura.

## **Art. 10 - Recesso**

10.1 Le Parti potranno recedere dal Contratto in qualsiasi momento, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di 30 giorni.

Qualora il Richiedente receda dal Contratto del primo periodo di validità contrattuale sarà tenuto a pagare l'importo indicato nell'Offerta Commerciale a fronte dei costi sostenuti da Telecom.

Il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a Telecom il canone dovuto relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

10.2 Telecom potrà recedere dal Contratto in caso di intervenuta dichiarazione di fallimento del Richiedente ovvero in caso di assoggettamento dello stesso ad una delle altre procedure concorsuali.

10.3 Relativamente ai servizi trasmissivi, troverà applicazione quanto in proposito previsto nelle specifiche Condizioni Generali.

## **Art. 11 - Risoluzione del Contratto**

11.1 Telecom si riserva la facoltà di dichiarare risolto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 codice civile, anche per uno solo dei seguenti inadempimenti ritenuti gravi ed irreparabili:

- ritardato o mancato pagamento del corrispettivo o di parte di esso;
- violazione a quanto previsto al successivo art. 13 - Uso privato;
- cessione del Contratto non autorizzata.

11.2 Fatto salvo quanto stabilito a comma 9.2, il Richiedente corrisponderà a Telecom le quote di canone maturate fino alla data dell'avvenuta risoluzione, nonché, a titolo di risarcimento, l'importo complessivo dei canoni residui attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese), del mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Telecom all'eventuale risarcimento del maggior danno.

#### **Art. 12 - Responsabilità di Telecom**

12.1 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di Telecom o dei suoi subfornitori, Telecom non si assume alcuna responsabilità per danni subiti dal Richiedente e/o da terzi a seguito e/o in occasione di malfunzionamento della rete, degli apparati o di quant'altro coinvolto nei servizi di cui al Contratto.

12.2 Ferma restando l'applicabilità delle penali previste al precedente art. 5, Telecom non sarà in ogni caso ritenuta responsabile di alcun danno subito dal Richiedente e/o dai terzi a seguito e/o in relazione al verificarsi di ritardi nell'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto ovvero di interventi che si rivelassero successivamente non risolutivi.

#### **Art. 13 - Uso Privato**

Il Richiedente si impegna a non permettere a terzi l'utilizzo del Servizio senza il preventivo accordo scritto di Telecom.

#### **Art. 14 - Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del software**

14.1 In alcune macchine che fanno parte degli apparati utilizzati al fine di eseguire le attività gestionali previste dal Servizio, potranno essere incorporati alcuni programmi software necessari all'esecuzione del Contratto. Telecom garantisce di avere ottenuto dall'avente causa, il diritto di utilizzare il software e di concederne l'uso al Richiedente limitatamente alla durata del Contratto.

Pertanto il Richiedente si impegna a non consentire l'accesso al software ed il suo uso a terzi estranei alla esecuzione del Contratto nonché a non effettuare alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica di tali programmi o altre attività analoghe che siano in violazione della tutela del diritto d'autore degli stessi.

14.2 E' fatto espresso divieto al Richiedente riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione in tutto o parte del contenuto del software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.

14.3 Il Richiedente riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio, ovvero alla fornitura del software necessario per il Servizio, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura dello stesso.

#### **Art. 15 - Clausola fiscale**

E' a carico del Richiedente ogni spesa, imposta e tassa comunque inerenti al Contratto.

#### **Art. 16 - Riservatezza delle informazioni e trattamento dei dati**

16.1 Telecom ed il Richiedente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione della quale venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

16.2 Il Richiedente in ogni caso sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni del diritto d'autore, sollevando e tenendo indenne Telecom da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata dai terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per l'eventuale risarcimento del danno.

16.3 I dati personali forniti dal Richiedente sono trattati nel rispetto del D. Lgs. 196/03, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e con modalità idonee a garantire la riservatezza e la sicurezza.

16.4 Telecom e il Richiedente si impegnano ciascuna a mantenere reciprocamente indenne l'altra Parte da ogni pretesa che possa essere avanzata nei loro confronti a seguito di eventuali

contestazioni e/o trattamenti illeciti causati dall'inosservanza delle disposizioni del Codice privacy.

#### **Art. 17 - Accesso ai locali**

17.1 Il Richiedente consentirà, previo preavviso, al personale Telecom o di ditta da essa incaricata, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali dove sono installati gli apparati per eseguire gli interventi di manutenzione e i controlli e le verifiche connessi con i servizi oggetto del Contratto.

17.2 Il Richiedente si impegna alla piena osservanza del disposto del D. Lgs. 626/94 e successive modificazioni ed integrazioni. Pertanto, durante la fornitura del Servizio dovrà adottare idonee misure preventive atte a salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

17.3 Nel caso di esecuzione di attività presso la sede del Richiedente, lo stesso si impegna a rilasciare a Telecom idonea comunicazione circa la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali dove eseguire gli interventi di manutenzione, i controlli e le verifiche oggetto del Contratto e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

#### **Art. 18 - Cessione e modifiche**

18.1 Qualsiasi modifica al Contratto dovrà risultare da atto scritto accettato dalle Parti.

18.2 Il Richiedente non potrà cedere il Contratto in tutto o in parte, anche gratuitamente, senza il preventivo consenso scritto di Telecom, tranne che tale cessione sia effettuata dal Richiedente a favore di successori o di società controllata o controllante o sotto il medesimo controllo.

#### **Art. 19 - Disposizioni generali**

Il Contratto costituisce manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra Telecom ed il Richiedente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio.

#### **Art. 20 - Foro**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le Parti in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il foro indicato nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato.

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO "ALL SECURITY"

Allegato alla Richiesta di Adesione o testo del contratto personalizzato

### Art. 1. Definizioni

Agli effetti del presente Contratto si intende per:

- "Telecom", Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, Piazza Affari 2, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 00488410010;

- "il Richiedente", la persona giuridica o la persona fisica che, per i propri scopi imprenditoriali e/o professionali, ha sottoscritto la Richiesta di Adesione ed il testo del contratto personalizzato relativi al Servizio ALL Security;

- "il Servizio", l'insieme delle soluzioni e prestazioni incluse nell'offerta Telecom denominata "ALL Security", le cui caratteristiche tecniche e commerciali sono descritte nell'Offerta Commerciale/Descrizione del Servizio;

- "Offerta Commerciale" o "Descrizione del Servizio": la descrizione tecnica e l'offerta economica predisposta da Telecom per la fornitura del Servizio;

- "Contratto", l'accordo tra Telecom ed il Richiedente relativo all'Offerta, regolato dalla Richiesta di Adesione o dal testo del contratto personalizzato, dalle Condizioni Generali, dall'Offerta Commerciale/Descrizione del Servizio, dalle Schede Tecniche e dalla ulteriore eventuale documentazione allegata che insieme lo costituiscono;

- "Parti", Telecom ed il Richiedente indicati congiuntamente.

### Art. 2. Oggetto del Contratto

**2.1.** Oggetto del Contratto è l'erogazione da parte di Telecom al Richiedente, a fronte del corrispettivo pattuito nell'Offerta Commerciale, delle soluzioni e prestazioni comprese nello specifico profilo di Servizio dell'offerta "ALL Security" relativo alla fornitura, l'installazione, la configurazione, la gestione centralizzata di dispositivi per la sicurezza ICT, come opportunamente selezionate dallo stesso nelle Schede Tecniche.

**2.2.** Su richiesta del Richiedente, Telecom potrà fornire, a fronte dello specifico corrispettivo e a seconda del profilo d'offerta del Servizio prescelto dal Richiedente, le prestazioni opzionali integrative indicate specificamente nell'ambito delle relative Schede Tecniche.

### Art. 3. Consegna ed installazione delle soluzioni integrate di hardware e software

**3.1.** Requisito per la fornitura del Servizio è che il Richiedente sia dotato della necessaria connettività IP, attraverso la sottoscrizione di uno specifico e separato contratto.

**3.2.** Per l'erogazione del Servizio Telecom, ovvero altra ditta da essa incaricata, consegnerà al Richiedente gli apparati relativi alle prescelte soluzioni presso il luogo o i luoghi di installazione e nei termini indicati nelle Schede Tecniche. Il Richiedente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna delle stesse.

**3.3.** I locali destinati all'installazione dei sistemi correlati alle soluzioni prescelte dovranno essere predisposti ed attrezzati a cura e spese del Richiedente in conformità alla natura degli apparati stessi ed alle specifiche fornite da Telecom in tempo utile per la data prevista per l'installazione. In particolare, sarà cura del Richiedente provvedere alla realizzazione dell'impianto elettrico di alimentazione e della relativa messa a terra secondo le normative vigenti e assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata del Contratto. Restano a carico del Richiedente le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero le maggiori spese nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto. Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento del servizio, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature, saranno a carico del Richiedente.

**3.4.** Il Richiedente si impegna a dichiarare espressamente a Telecom, all'atto della sottoscrizione della Richiesta di Adesione o del testo del contratto personalizzato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 7 D. Lgs. N. 626/94 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali

destinati all'installazione delle Soluzioni integrate di hardware e software e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

**3.5.** A seguito della consegna e dell'installazione presso il Richiedente, a cura Telecom o di ditta da essa incaricata, degli apparati relativi alle Soluzioni prescelte, provvederà ad effettuare il collaudo delle predette Soluzioni nel giorno preventivamente stabilito con il Richiedente. All'atto del collaudo concluso con esito positivo, il Richiedente formalizzerà, senza riserva alcuna, di aver recepito le istruzioni per l'uso ed il funzionamento delle Soluzioni integrate. Dal giorno del collaudo effettuato con esito positivo decorreranno i termini per la fruizione degli interventi di cui al successivo Art. 10. delle presenti Condizioni Generali.

**3.6.** Eventuali spostamenti e/o traslochi degli apparati dovranno essere richiesti esclusivamente a Telecom che ne addebiterà le relative spese al Richiedente.

**3.7.** Eventuali adeguamenti tecnici o variazioni di configurazione del servizio che dovessero rendersi necessari dovranno essere eseguite esclusivamente da Telecom o da ditta da essa incaricata, concordando preventivamente le relative condizioni contrattuali.

**3.8.** I tempi di fornitura del Servizio sono vincolati a quelli di disponibilità dell'eventuale relativa connettività IP e degli apparati di sicurezza necessari alla fruizione del Servizio.

### Art. 4. Software e condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del software

**4.1.** Telecom garantisce di avere o di aver ottenuto il diritto di utilizzare il software e di poterne concedere l'utilizzo al Richiedente.

**4.2.** Il Richiedente si impegna ad utilizzare il software unicamente ed esclusivamente sulla base delle indicazioni fornitegli da Telecom rilasciando a quest'ultima il diritto in esclusiva di configurazione, gestione e manutenzione per tutta la durata del contratto.

**4.3.** Il Richiedente si impegna a non effettuare alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica di tali programmi o altre attività analoghe che siano in violazione della tutela del diritto d'autore degli stessi.

**4.4.** E' fatto espresso divieto al Richiedente di utilizzare copia dello stesso prodotto software contemporaneamente su più apparati se non adeguatamente specificato nella licenza d'uso dello stesso.

### Art. 5. Interventi su soluzioni integrate di hardware e software

**5.1.** Telecom, o altra ditta da essa incaricata, effettuerà sugli apparati relativi alle soluzioni prescelte oggetto dei precedenti Art. 3. e Art. 4., interventi di ripristino per vizi e/o anomalia e/o malfunzionamento. Gli interventi di ripristino sono garantiti dalla data di effettuazione del collaudo delle stesse Soluzioni fino alla scadenza del Contratto e saranno erogati secondo i termini e le modalità indicate nell'ambito delle relative Schede Tecniche. Gli interventi comprendono:

a) la manutenzione correttiva, anche on-site, di riparazione e/o sostituzione delle componenti di hardware e software dei sistemi che dovessero risultare malfunzionanti all'esame tecnico disposto da Telecom o da altra ditta da essa incaricata;

b) gli aggiornamenti di software rilasciati per correzioni di malfunzionamenti o di evoluzione tecnologica che potranno essere effettuati da remoto dal Centro Servizi e non richiedano quindi adeguamenti dell'hardware o interventi in sede del Richiedente; l'installazione degli eventuali aggiornamenti software è a cura di Telecom o di altra ditta da essa incaricata. In caso di necessità di adeguamento dell'hardware o di necessità di intervento on-site, tali aggiornamenti potranno essere effettuati da Telecom a fronte di un corrispettivo da definire in base all'entità dell'intervento da regolamentare con opportuno contratto separato.

**5.2.** I sistemi custoditi e/o utilizzati in modo non corretto ovvero parti di essi che siano stati manomessi, riparati o modificati da terzi non autorizzati da Telecom o comunque danneggiati per cause non imputabili a Telecom, saranno esclusi dagli interventi di cui al presente articolo. In tal caso il ripristino delle funzionalità del servizio sarà effettuato da Telecom, o da ditta da essa incaricata, a fronte

di specifico corrispettivo. Gli interventi non comprendono in ogni caso altri apparati o impianti (sia hardware che software) eventualmente collegati o comunque connessi con i sistemi necessari per la fruizione del Servizio.

**5.3.** In caso di vulnerabilità scoperta sul software delle soluzioni installate presso la sede del Richiedente, quindi di un difetto del software che non influisca il corretto funzionamento dell'apparato ma che potrebbe essere sfruttato per effettuare un attacco informatico alla macchina, Telecom garantisce il proprio intervento a titolo gratuito solo dal Centro Servizi. In caso di necessità di intervento on-site, l'aggiornamento potrà essere effettuato da Telecom a fronte di un corrispettivo da definire in base all'entità dell'intervento da regolamentare con opportuno contratto separato.

### Art. 6. Definizione delle policy di sicurezza e connettività sicura – configurazione – collaudo

**6.1.** Telecom, o ditta da essa incaricata, fornirà al Richiedente le chiavi di accesso (user-id e password) necessarie per accedere al Web Sicuro di Telecom. Le chiavi d'accesso sono strettamente personali pertanto il Richiedente è responsabile del loro utilizzo ed adopererà la dovuta cautela nella gestione e nel mantenimento delle corrette politiche di riservatezza.

**6.2.** Sul Web Sicuro il Richiedente potrà richiedere l'implementazione delle regole di sicurezza e di VPN che desidera.

**6.3.** Sulla base dell'indicazione delle regole di sicurezza e di VPN espresse da parte del Richiedente, Telecom, o ditta da essa incaricata, provvederà a configurare i sistemi oggetto delle disposizioni di cui agli Art. 3. e Art. 4. delle presenti Condizioni Generali.

**6.4.** Telecom, terminate le operazioni di configurazione, effettuerà da remoto il collaudo dei sistemi installati presso il Richiedente al fine di verificarne la corretta implementazione sulla base delle regole indicate dallo stesso.

**6.5.** Durante il periodo di validità del presente Contratto, il Richiedente, a titolo gratuito e per il numero di volte definito dal profilo prescelto di Servizio, potrà modificare le proprie regole di sicurezza; ulteriori modifiche potranno essere richieste a pagamento. Le modifiche delle configurazioni devono essere richieste tramite il Web Sicuro. Ricevuta la richiesta, sarà verificata la fattibilità ed in caso di esito positivo l'implementazione sarà effettuata entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta; in caso di esito negativo sarà data debita comunicazione al Richiedente, all'indirizzo di e-mail specificato nella Richiesta di Adesione.

### Art. 7. Vulnerability Assessment

**7.1.** Telecom, sulla base delle indicazioni specificamente fornite dal Richiedente, presterà a favore di quest'ultimo il servizio di Vulnerability Assessment atto alla ricerca delle vulnerabilità del sistema e della rete utilizzata dal Richiedente ed alla valutazione oggettiva del grado di adeguatezza delle misure di protezione poste in essere o già presenti sulla rete del Richiedente. Il Richiedente, allo scopo di usufruire delle prestazioni del Vulnerability Assessment, rilascerà, a favore di Telecom o di ditta da essa incaricata, debita autorizzazione per iscritto secondo i termini e le modalità indicate nel modello riportato nelle Schede Tecniche.

**7.2.** Il servizio di Vulnerability Assessment sarà effettuato attraverso una serie di test secondo un piano di azione che sarà concordato con il Richiedente.

**7.3.** Ai fini dell'implementazione del Vulnerability Assessment, il Richiedente si impegna inoltre a fornire a Telecom, o ad altra ditta da essa incaricata, tutte le informazioni necessarie all'individuazione e definizione delle caratteristiche specifiche del proprio sistema nonché a fornire tutte le informazioni relative agli apparati utilizzati dal Richiedente stesso.

**7.4.** A seguito dell'implementazione del Vulnerability Assessment, Telecom, o altra ditta da essa incaricata, fornirà al Richiedente dei report con elementi di dettaglio e riassuntivi sulle rilevazioni effettuate in termini di consistenza di rete e prestazioni del sistema di telecomunicazione.

### Art. 8. Gestione remota

**8.1.** Telecom assicura la prestazione di gestione del sistema del Richiedente tramite un'adeguata

infrastruttura tecnologicamente all'avanguardia installata presso uno specifico Centro Servizi controllato da Telecom o da società incaricata da Telecom.

**8.2.** La gestione remota comprende prestazioni differenti in funzione della tipologia di Servizio adottato dal Richiedente come definito nell'Offerta Commerciale e/o Descrizione del Servizio.

## Art. 9. Assistenza tecnica

**9.1.** Il servizio di assistenza tecnica ed help-desk per la segnalazione di malfunzionamenti del Servizio viene assicurato da Telecom, da lunedì a venerdì, esclusi i festivi, dalle 8.30 alle 17.30, tramite il Numero Verde indicato nella Richiesta di Adesione.

**9.2.** Telecom si impegna in caso di malfunzionamenti ad assicurare il ripristino delle funzionalità entro il giorno lavorativo successivo che decorrerà dal momento dell'accettazione, da parte di Telecom o da società incaricata da Telecom, della segnalazione effettuata dal Richiedente.

## Art. 10. Corrispettivi, Adeguamenti e Variazioni

**10.1.** Il Richiedente riconosce a Telecom per le prestazioni oggetto del Contratto, selezionate nell'ambito della Richiesta di Adesione o del testo del contratto personalizzato e delle Schede Tecniche, il corrispettivo economico determinato dalla somma degli importi dettagliatamente descritti nell'Offerta Commerciale e costituiti da:

- eventuale canone bimestrale per il profilo di Servizio indicato nell'Offerta Commerciale, comprensivo di manutenzione e/o gestione e servizi di configurazione;
- canone bimestrale per il noleggio degli apparati relativi al profilo di servizio selezionato o un contributo Una Tantum per l'acquisto e la messa in opera degli apparati di sicurezza utilizzati;
- corrispettivo per eventuali prestazioni accessorie ed opzionali.

**10.2.** Il corrispettivo sarà al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

**10.3.** Durante il primo periodo di validità del Contratto, il corrispettivo pattuito non sarà oggetto di adeguamento ovvero di variazione.

**10.4.** Fatto salvo quanto previsto al precedente comma, Telecom si riserva il diritto di variare le condizioni economiche riportate nell'Offerta Commerciale e di determinare il nuovo corrispettivo dovuto per il Servizio, dandone comunicazione scritta al Richiedente con preavviso di almeno 30 giorni. In tal caso, qualora il Richiedente non accettasse tale variazione ed il nuovo corrispettivo così determinato, dovrà darne comunicazione scritta a Telecom entro 15 giorni dalla data di comunicazione di variazione e definizione del nuovo corrispettivo, recedendo in tal caso dal Contratto in essere senza alcun onere e responsabilità in capo a Telecom stessa e riconoscendo a Telecom gli importi dovuti per il Servizio usufruito fino alla data di decorrenza del recesso.

## Art. 11. Modalità e termini di pagamento

**11.1.** Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Richiesta di Adesione o nel testo del contratto personalizzato, il Richiedente corrisponderà a Telecom gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella relativa fattura che avrà periodicità bimestrale per i servizi che prevedono il pagamento di un canone ricorrente.

**11.2.** In caso di ritardo nel pagamento delle fatture, il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata A/R. Decorsi 15 giorni dall'inizio del bimestre successivo, ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, Telecom si riserva il diritto di risolvere il Contratto.

**11.3.** La risoluzione del Contratto comporta l'obbligazione del Richiedente al pagamento dei corrispettivi dovuti a Telecom per il servizio reso oltre al diritto di Telecom di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti

interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali.

**11.4.** Nel caso in cui il Richiedente abbia maturato penali a seguito di quanto previsto al successivo comma 12.3, le stesse verranno recuperate mediante l'emissione di una fattura (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26. 10. 72 e successive modificazioni) da parte di Telecom. Il Richiedente provvederà a pagare l'importo della suddetta fattura a 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

## Art. 12. Oneri del Richiedente

**12.1.** Il Richiedente si obbliga ad utilizzare i sistemi necessari all'erogazione del Servizio secondo le modalità indicate da Telecom garantendo esclusivamente a Telecom stessa o alla ditta da essa incaricata, il diritto di configurazione, gestione e manutenzione.

**12.2.** Il Richiedente s'impegna a non intervenire per aprire e/o smontare i sistemi necessari alla fruizione del Servizio né ad effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da Telecom per tutta la durata del contratto e comunque fino al momento del ritiro degli stessi.

**12.3.** Il Richiedente si assume l'onere di conservare e custodire, con la dovuta diligenza, i sistemi di proprietà di Telecom concessi allo stesso a titolo di noleggio per la fruizione del Servizio, per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento del ritiro degli stessi apparati. Il Richiedente pertanto s'impegna a risarcire e tenere indenne Telecom per l'eventuale perdita, in tutto o in parte e per qualsiasi causa, degli apparati e per gli eventuali danni arrecati agli stessi o a parte di essi.

**12.4.** Il Richiedente si impegna a non cedere in uso a terzi, in tutto o in parte, i sistemi necessari alla fruizione del Servizio, senza il preventivo accordo scritto di Telecom.

**12.5.** Il Richiedente è sempre tenuto a comunicare immediatamente a Telecom, e comunque non oltre le 24 ore, il verificarsi di malfunzionamenti e la richiesta di effettuare i relativi interventi per la corretta erogazione del Servizio. Gli eventuali danni arrecati ai sistemi di proprietà di Telecom, ma a disposizione del Richiedente in forza del Contratto, causati in conseguenza della mancata tempestiva comunicazione predetta, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Richiedente. Pertanto in tali casi, ove si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, Telecom non potrà esserne considerata responsabile.

**12.6.** Il Richiedente s'impegna a mantenere i sistemi forniti liberi da ogni onere, peso o gravame e farà in modo che il diritto di Telecom sugli stessi resti immune da atti pregiudizievole, impegnandosi, ove ciò avvenga, a risarcire Telecom di ogni danno che a questa ne derivi, sollevandola e tenendola indenne da ogni pretesa, azione o richiesta eventualmente promossa contro di essa. Il Richiedente comunque dovrà prontamente informare Telecom a mezzo di lettera raccomandata A/R delle azioni e delle procedure suddette, fatto salvo il diritto di Telecom al risarcimento dei danni che ne potrebbero derivare.

**12.7.** Ai fini della fruizione del servizio di Vulnerability Assessment, il Richiedente prende atto ed accetta che Telecom, o società incaricata da Telecom, nell'esecuzione degli eventuali test di attacco, potrà introdursi nei sistemi, venire a conoscenza delle chiavi d'accesso o di altre modalità idonee all'accesso ai sistemi stessi, modificare i sistemi, le informazioni e i dati ivi contenuti, venire a conoscenza di corrispondenza o di informazioni comunque protette, causare interruzioni totali o parziali dei servizi erogati dal Richiedente. Il Richiedente pertanto rinuncia ad agire in qualsiasi sede allo scopo di sanzionare l'attività sopra indicata e si obbliga a manlevare e a tenere indenne Telecom da qualunque responsabilità, reclamo o richiesta di risarcimento avanzata da terzi a seguito del verificarsi dei suddetti fatti.

**12.8.** Il Richiedente s'impegna a non cedere in tutto o in parte il presente Contratto, senza il preventivo consenso scritto di Telecom.

## Art. 13. Responsabilità di Telecom

**13.1.** Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, Telecom non si assume alcuna responsabilità per danni diretti e/o indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività, perdite di informazione e qualunque altra perdita economica) subiti dal Richiedente e/o da terzi a seguito e/o in occasione di malfunzionamento della Rete, dei sistemi o di quant'altro coinvolto nel Servizio. Telecom non potrà altresì essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Richiedente/ e/o a terzi, ivi compreso il

personale del Richiedente, dovuti ad un utilizzo dei sistemi necessari ai fini dell'erogazione del Servizio non conforme alle indicazioni fornite da Telecom o da ditta da essa incaricata.

**13.2.** Telecom non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni del Richiedente né rispondere di eventuali danni subiti in caso di intrusione non autorizzata. Pertanto il Richiedente solleverà e terrà indenne Telecom da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

**13.3.** I prodotti di sicurezza utilizzati per la protezione perimetrale del sistema ICT non sono costruiti o progettati direttamente da Telecom, che quindi non può farsi garante della loro affidabilità. Telecom garantisce che i prodotti utilizzati nelle Soluzioni proposte sono stati accuratamente selezionati in base alla propria riconosciuta esperienza nel campo delle soluzioni ICT.

**13.4.** Telecom altresì non potrà essere ritenuta responsabile per cattivo o negligente utilizzo dei sistemi forniti da parte del Richiedente e/o di terzi, ovvero per altre cause non imputabili a Telecom. Pertanto il Richiedente solleverà e terrà indenne Telecom da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

**13.5.** Telecom è esonerata da qualsiasi responsabilità nei confronti del Richiedente per danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo, subiti dal Richiedente o da terzi, conseguenti o comunque connessi al mancato uso dei sistemi necessari per la fruizione del Servizio.

**13.6.** Telecom non risponde di qualsiasi danno derivante al Richiedente e/o a terzi da vizi sopravvenuti alle applicazioni software necessarie all'erogazione del servizio.

**13.7.** Telecom erogherà il Servizio secondo il profilo d'offerta selezionato dal Richiedente, sulla base delle indicazioni e delle policy di sicurezza fornite dallo stesso; pertanto Telecom non risponde dei danni derivanti in capo al Richiedente e/o a terzi per eventuali erronee indicazioni da parte dello stesso delle proprie policy di sicurezza.

**13.8.** Il Servizio potrà essere erogato da Telecom, o altra ditta da essa incaricata, soltanto in seguito all'espletamento delle attività necessarie per la configurazione dei sistemi forniti al Richiedente; Telecom non risponderà in ogni caso dei danni derivanti in capo al Richiedente prima che le predette attività di configurazione siano state portate a compimento.

**13.9.** Telecom non risponderà di eventuali danni derivanti in capo al Richiedente e/o a terzi nel caso in cui il Richiedente stesso abbia, in qualunque modo, provveduto autonomamente, direttamente o indirettamente, a configurare i sistemi necessari per l'erogazione del Servizio.

**13.10.** Ai fini dell'erogazione del servizio di Vulnerability Assessment, Telecom s'impegna ad eseguire le attività secondo le indicazioni fornite dal Richiedente relative all'individuazione e alla definizione delle caratteristiche specifiche dei sistemi e delle tecnologie adottate dal Richiedente. Telecom non risponderà dei danni eventualmente derivanti in capo al Richiedente e/o a terzi dallo svolgimento delle predette attività se non nei limiti del dolo e della colpa grave.

## Art. 14. Diritti di verifica e controllo su sistemi del Richiedente

**14.1.** Telecom potrà, durante la fornitura del Servizio, effettuare, verifiche e controlli in ordine al corretto uso e disponibilità degli apparati forniti al Richiedente accedendo presso i locali e sedi del Richiedente durante l'ordinario orario di attività lavorativa.

**14.2.** Telecom potrà altresì incaricare propri consulenti e/o esperti per l'effettuazione di tali controlli, accollandosene ogni onere e responsabilità. Il Richiedente autorizza sin d'ora Telecom a svolgere tali verifiche e controlli.

## Art. 15. Durata e recesso

**15.1.** Il Contratto avrà durata biennale o triennale, secondo quanto riportato nelle schede tecniche, a decorrere dalla data dell'attivazione del Servizio ovvero dalla data di comunicazione dell'accettazione della Richiesta di Adesione, o del testo del contratto personalizzato, da parte di Telecom.

**15.2.** Il Richiedente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30

giorni. Qualora il Richiedente receda dal contratto nel corso : del primo anno di vigenza contrattuale sarà tenuto a pagare il 70% dei canoni a scadere; del secondo anno di vigenza contrattuale sarà tenuto a pagare il 60% dei canoni a scadere; del terzo anno di vigenza contrattuale sarà tenuto a pagare il 25% dei canoni a scadere dell'importo indicato nell'Offerta Commerciale a fronte dei costi sostenuti da Telecom.,

**15.3.** Nel caso il Richiedente cessi, per qualunque ragione, di usufruire della connettività IP necessaria ai fini dell'erogazione del Servizio, lo stesso potrà recedere dal presente Contratto durante il primo periodo di vigenza contrattuale secondo le modalità e le condizioni di cui al comma 15.2.

**15.4.** Telecom potrà inoltre recedere unilateralmente dal Contratto nel caso di intervenuta dichiarazione di fallimento a carico del Richiedente ovvero in caso di assoggettamento dello stesso ad una delle procedure concorsuali, tramite raccomandata A/R inviata con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso medesimo.

**15.5.** Alla cessazione per qualsiasi causa del Contratto, il Richiedente metterà a disposizione di Telecom, o di ditta da essa incaricata, il materiale, gli apparati hardware ed il software resi disponibili da Telecom in forma di noleggio per la fruizione dei servizi e nella disponibilità del Richiedente a fronte di altro titolo. Il Richiedente si obbliga a conservare in buono stato le apparecchiature di proprietà di Telecom fino al momento della riconsegna o al ritiro da parte Telecom o di ditta da essa incaricata.

**15.6.** Il Richiedente ha il diritto di recedere dal contratto, senza penali all'atto della notifica, nel caso di modifiche delle condizioni contrattuali qualora non accetti le nuove condizioni. Il Richiedente sarà informato con preavviso non inferiore a un mese di tale eventualità.

## **Art. 16. Riservatezza delle informazioni e trattamento dei dati**

**16.1.** Le Parti garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da essi incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

**16.2.** Il Richiedente in ogni caso sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni del diritto d'autore, sollevando e tenendo indenne Telecom da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata dai terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per il risarcimento del danno.

**16.3.** I dati personali forniti dal Richiedente sono trattati nel rispetto del D. Lgs. 196/03, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e con modalità idonee a garantire la riservatezza e la sicurezza.

## **Art. 17. Risoluzione per inadempimento**

**17.1.** Il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 1456 c.c., nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- c) mancata o non corretta predisposizione dei locali ai fini della consegna e della installazione dei sistemi necessari ai fini dell'erogazione del Servizio;
- d) mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali;
- e) reiterato ritardato o mancato pagamento del corrispettivo per il Servizio richiesto dal Richiedente;
- f) violazione del divieto di manomissione delle Soluzioni integrate di hardware e software;
- g) il Richiedente abbia provveduto autonomamente, direttamente o indirettamente, alla configurazione degli apparati hardware e software necessari alla erogazione del Servizio senza l'autorizzazione di Telecom;
- h) violazione delle regolamentazioni in materia di licenza del software;
- i) violazione del divieto di riproduzione e/o duplicazione del software e /o dei pacchetti e dei programmi applicativi;
- j) il Richiedente cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale e/o professionale;
- k) il Richiedente agisca o si qualifichi come rappresentante o agente di Telecom;

l) cessione del Contratto da parte del Richiedente non autorizzata.

In detti casi, Telecom avrà diritto a percepire gli importi maturati fino alla data di avvenuta risoluzione nonché, a titolo di risarcimento, una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni residui, attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso EURIBOR lettera 1 mese rilevato il mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Telecom al risarcimento del maggior danno. Gli importi suddetti dovranno essere corrisposti a Telecom entro 30 giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

**17.2.** In caso di risoluzione, il Richiedente metterà a disposizione di Telecom, o di ditta da essa incaricata, il materiale, gli apparati hardware ed il software resi disponibili da Telecom in forma di noleggio per la fruizione dei servizi e nella disponibilità del Richiedente a fronte di altro titolo.

## **Art. 18. Interruzione del Servizio**

**18.1.** Fatto salvo quanto diversamente pattuito, Telecom avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, dandone tempestiva comunicazione al Richiedente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza, nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità, dandone tempestiva comunicazione al Richiedente.

**18.2.** Fatto salvo il caso di eventi di forza maggiore o per l'ordine di un'Autorità, l'interruzione del Servizio non potrà prolungarsi per un periodo superiore a 3 giorni lavorativi. In tale caso il Richiedente potrà recedere dal Contratto senza alcun onere per le Parti, inviando a Telecom la propria comunicazione di disdetta e sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per il Servizio usufruito sino alla data del recesso.

## **Art. 19. Cessioni e Modifiche**

**19.1.** Qualsiasi modifica e/o integrazione al Contratto dovrà risultare da atto scritto, sottoscritto dalle Parti.

**19.2.** Il Richiedente non potrà cedere il Contratto, in tutto o in parte, anche gratuitamente, senza il preventivo consenso scritto di Telecom.

## **Art. 20. Disposizioni generali**

**20.1.** Il presente Contratto costituisce manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra Telecom ed il Richiedente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio.

**20.2.** I rapporti tra Telecom ed il Richiedente, oggetto del presente Contratto, non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione, né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. E' fatto espresso divieto al Richiedente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di Telecom e di affermare che Telecom gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Richiedente alla propria clientela.

## **Art. 21. Responsabile interno**

Il Richiedente, al momento della sottoscrizione della Richiesta di Adesione o del testo del contratto personalizzato nominerà una propria figura professionale che sarà il referente per i rapporti con Telecom.

## **Art. 22. USO PRIVATO**

Il Richiedente si impegna a non permettere a terzi l'utilizzo del Servizio senza il preventivo accordo scritto di Telecom.

## **Art. 23. ONERI FISCALI**

E' a carico del Richiedente ogni spesa, imposta e tassa comunque inerenti al presente Contratto.

## **Art. 24. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

**24.1.** Telecom ed il Richiedente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione della quale venissero a conoscenza durante

od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

**24.2.** Il Richiedente in ogni caso sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni del diritto d'autore, sollevando e tenendo indenne Telecom da ogni azione, richiesta, pretesa, spesa (comprese le spese legali) avanzata dai terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per l'eventuale risarcimento del danno.

**24.3.** In relazione alle attività connesse all'esecuzione del presente Contratto, le Parti si conformano, ognuna per quanto di propria competenza, alle disposizioni del Codice Privacy (D.Lgs. 196/03).

**24.4.** Telecom e il Richiedente si impegnano ciascuna a mantenere reciprocamente indenne l'altra Parte da ogni pretesa che possa essere avanzata nei loro confronti a seguito di eventuali contestazioni e/o trattamenti illeciti causati dall'inosservanza delle disposizioni del Codice Privacy.

## **Art. 25. ACCESSO AI LOCALI**

Il Richiedente consentirà, previo preavviso, al personale Telecom o di ditta da essa incaricata, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali dove sono installati gli apparati per eseguire gli interventi di manutenzione e le verifiche connessi con il Servizio oggetto del Contratto.

## **Art. 26. DISPOSIZIONI GENERALI**

Le presenti Condizioni Generali unitamente agli altri atti che compongono il Contratto costituiscono manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra le Parti superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio. Le Parti convengono che ogni successiva modifica e/o integrazione al Contratto dovrà risultare da apposito accordo scritto.

## **Art. 27. FORO**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le Parti in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro indicato nella Richiesta di Adesione al Servizio o nel testo del contratto personalizzato.



## ALLEGATO 2 CONDIZIONI GENERALI DI ADESIONE AL SERVIZIO BACKUP WORKPLACE

### Indice

- Art. 1 - Definizioni.
- Art. 2 - Documenti applicabili.
- Art. 3 - Oggetto.
- Art. 4 - Descrizione del Servizio.
- Art. 5 - Installazione.
- Art. 6 - Corrispettivi, Adeguamenti e Variazioni.
- Art. 7 - Modalità di pagamento.
- Art. 8 - Interventi di assistenza.
- Art. 9 - Acquisto e Manutenzione degli apparati.
- Art. 10 - Responsabilità del Cliente.
- Art. 11 - Responsabilità di Telecom.
- Art. 12 - Durata e recesso.
- Art. 13 - Riservatezza delle informazioni e dei dati.
- Art. 14 - Trattamento dei dati personali ai sensi del Codice privacy (D.Lgs 196/03).
- Art. 15 - Condizioni particolari su proprietà intellettuale, utilizzo e riservatezza del software.
- Art. 16 - Responsabile interno.
- Art. 17 - Accesso ai locali.
- Art. 18 - Risoluzione del Contratto.
- Art. 19 - Interruzione del Servizio.
- Art. 20 - Cessione del Contratto.
- Art. 21 - Disposizioni generali.
- Art. 22 - Foro.

### Art.1 Definizioni

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali e della Richiesta di Adesione al Servizio si intende per:

- "Telecom", Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Piazza degli Affari 2, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 00488410010;
- "Cliente", la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali ha sottoscritto la Richiesta di Adesione al Servizio;
- "Servizio", le prestazioni che consentono, anche attraverso l'utilizzo di specifici pacchetti di software applicativo o di un appliance dedicato, la trasmissione dati dal sito del Cliente verso l'infrastruttura centralizzata all'interno del Data Center di Telecom Italia. Le caratteristiche tecniche e commerciali del Servizio sono descritte nell'Offerta commerciale (Allegato 1);
- "Offerta", la descrizione tecnica e l'offerta economica predisposta da Telecom per la fornitura del Servizio;
- "Richiesta di Adesione al Servizio", la richiesta che il Cliente sottoscrive unitamente alla Scheda Tecnica ed il Consenso e l'Informativa ai clienti ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/03) che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, per la fornitura da parte di Telecom del Servizio;
- "Contratto", ciascun contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio secondo i termini e le condizioni previste dalla Richiesta di Adesione al servizio, dai suoi Allegati e dalle presenti Condizioni Generali che insieme lo costituiscono e dalle ulteriori richieste del cliente formalizzate con Telecom;
- "Piattaforma", l'infrastruttura tecnica di proprietà di Telecom che consente la fornitura del Servizio.

### Art.2 Documenti applicabili

Le presenti Condizioni Generali di adesione al servizio saranno applicabili al rapporto contrattuale in essere tra Telecom ed il Cliente, fatto salvo quanto convenuto specificamente tra le Parti nella Richiesta di Adesione al Servizio.

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:

- 1 - Offerta Commerciale;
- 2 - Richiesta di adesione al Servizio;
- 3 - Condizioni Generali di adesione al Servizio.

### Art.3 Oggetto

3.1 Con le presenti Condizioni Generali si definiscono le condizioni ed i termini ai quali Telecom fornirà al Cliente, a fronte del corrispettivo pattuito, il Servizio secondo le modalità specificate nell'Offerta.

3.2 Il Cliente potrà eventualmente richiedere a Telecom, alle condizioni, termini e modalità da definirsi di volta in volta, anche prestazioni e servizi di consulenza ed assistenza, l'accesso a propri dati e a banche dati di terzi nonché le attività di rilevazione, elaborazione e trasmissione dati attraverso collegamenti di apparecchiature terminali con i propri strumenti informatici.

### Art.4 Descrizione del Servizio

4.1 Il Servizio come descritto nell'Offerta commerciale si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e quindi non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Pertanto il Cliente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo ed accetta il conseguente traffico eventualmente sviluppato imputabile alla ritrasmissione dei pacchetti.

4.2 Ove previsto nell'Offerta, la fornitura del Servizio verrà effettuata attraverso collegamenti con gli apparati posizionati presso il Cliente che li detiene a qualsiasi titolo.

4.3 Telecom potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicandolo preventivamente al Cliente che avrà facoltà di recedere dal Contratto in corso, in caso di assoluta e manifesta incompatibilità con i propri sistemi. Tale facoltà dovrà essere esercitata a mezzo di lettera raccomandata A/R entro e non oltre 60 gg dalla comunicazione di modifica di Telecom al Cliente.

Telecom rimane comunque sollevata da ogni onere o responsabilità, ed avrà diritto di pretendere dal Cliente il pagamento di tutte le somme maturate come corrispettivi e/o compensi nonché tutte le altre somme ad altro titolo maturate in capo ad essa, calcolate sino alla data di efficacia del recesso.

### Art.5 Installazione

5.1 Telecom potrà altresì installare presso la sede del Cliente con onere e responsabilità a carico del Cliente stesso le apparecchiature, il software e quant'altro Telecom rilevi necessario per la fornitura e per la corretta utilizzazione del Servizio, tenendo conto delle specifiche esigenze del Cliente.

In ogni caso sarà a carico del Cliente ogni spesa inerente e necessaria ad attrezzare adeguatamente i propri locali e le apparecchiature secondo i parametri e le indicazioni fornite da Telecom al Cliente in conformità alle specifiche dal D.lgs. 19 settembre 1994, n. 626 (e/o eventuali successive modifiche e integrazioni).

Il Cliente provvederà a propria cura e spese ad eseguire tutti gli eventuali interventi e/o i lavori di condizionamento ambientale, elettrico e meccanico necessari a rendere i locali idonei a ricevere ed installare gli apparati.

Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento degli apparati oggetto della presente disposizione, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature, saranno a carico del Cliente.

### Art.6 Corrispettivi, Adeguamenti e Variazioni

6.1 Il Cliente riconosce a Telecom per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nell'Offerta.

Tale corrispettivo è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

Il corrispettivo potrà essere in ogni caso determinato dalla somma dei seguenti importi:

- Contributo una tantum all'atto della attivazione del Servizio;
- Corrispettivo annuo fisso per la fruizione del Servizio.

6.2 Fatto salvo quanto espressamente previsto nella Richiesta di Adesione al Servizio, durante il primo periodo di validità del Contratto, il corrispettivo pattuito non sarà oggetto di adeguamento ovvero di variazione.

6.3 Telecom si riserva il diritto di variare le condizioni economiche e tecniche riportate nell'Offerta e di determinare il nuovo corrispettivo

dovuto per il Servizio, dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno un mese.

Qualora il Cliente non accettasse tale variazione ed il nuovo corrispettivo così determinato, dovrà darne comunicazione scritta a Telecom entro 15 giorni dalla data della comunicazione di variazione e definizione del nuovo corrispettivo, recedendo in tal caso dal Contratto in essere, alle condizioni e ai termini di cui al successivo art. 13.3, senza alcun onere o responsabilità in capo a Telecom stessa e al Cliente.

### Art.7 Modalità di pagamento

7.1 Tutte le fatture relative a contributi e/o canoni disciplinati dal Contratto saranno inviate all'indirizzo riportato nella Richiesta di Adesione al Servizio.

7.2 Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Richiesta di Adesione al Servizio ovvero nell'Offerta, il Cliente corrisponderà a Telecom gli importi dovuti (con cadenza bimestrale) entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

7.3 In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Cliente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata A/R. Decorsi 15 giorni dall'inizio del bimestre successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, TELECOM si riserva il diritto di risolvere il Contratto.

La risoluzione del Contratto comporta l'obbligazione del Cliente al pagamento dei corrispettivi previsti per il Servizio, oltre al diritto di Telecom di pretendere dal Cliente, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali.

7.4 Nel caso in cui il Cliente abbia maturato penali a seguito di quanto previsto al punto 7.3, le stesse verranno recuperate mediante l'emissione di una fattura (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modificazioni) da parte di Telecom. Il Cliente provvederà a pagare l'importo della suddetta fattura a 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

### Art.8 Interventi di assistenza

8.1 Telecom assicurerà al Cliente un servizio di assistenza tecnica (help-desk) che verrà fornito attraverso l'attivazione di numeri telefonici indicati nell'offerta commerciale.

Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le chiamate dei Clienti relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio oggetto del Contratto, indirizzando dette chiamate verso le specifiche strutture di assistenza tecnica di Telecom. Il servizio di assistenza tecnica sarà a disposizione del Cliente, secondo le modalità definite nell'Offerta e/o nella Richiesta di Adesione al servizio.

### Art.9 Acquisto e Manutenzione degli apparati

9.1 Qualora richiesto dal Cliente, Telecom Italia fornirà l'appliance dedicato necessario al corretto funzionamento del servizio. Per tale prestazione il Cliente corrisponderà i compensi previsti nell'Offerta.

9.2 Telecom potrà fornire altresì assistenza progettuale e sistemistica al Cliente, a fronte di espressa richiesta di quest'ultimo e previo accordo sulle condizioni e modalità delle singole prestazioni anche di natura economica che saranno meglio specificate nelle singole offerte.

9.3 Fatto salvo quanto diversamente pattuito nell'Offerta e nella Richiesta di Adesione al Servizio, il Cliente dovrà formulare specifica richiesta scritta a Telecom al fine di effettuare traslochi e/o spostamenti e/o variazioni degli apparati di proprietà di Telecom, necessari per la fornitura del Servizio, ma nella disponibilità del Cliente ad altro titolo.

### Art.10 Responsabilità del Cliente

10.1 Fatto salvo quanto diversamente stabilito nelle presenti Condizioni Generali, ovvero derogato dalle Parti nell'Offerta, il Cliente si obbliga a:

a) non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da Telecom, sulle

apparecchiature e/o prodotti software di proprietà di Telecom, concessi in uso ovvero a disposizione del Cliente ad altro titolo;

b) non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque chiavi di accesso;

c) non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, senza il preventivo consenso scritto di Telecom;

d) non copiare in tutto o in parte i programmi di software compresi nel Servizio sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore;

e) non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza del sistema.

10.2 I rapporti tra Telecom ed il Cliente oggetto delle presenti Condizioni Generali non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra.

E' fatto espresso divieto al Cliente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di Telecom e di affermare che Telecom gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Cliente alla propria clientela.

10.3 Il Cliente è sempre tenuto a comunicare immediatamente a Telecom la richiesta di interventi sui propri apparati, sui terminali e/o sul software per la corretta prestazione del Servizio.

Gli eventuali danni arrecati alle apparecchiature di proprietà di Telecom ma a disposizione del Cliente ad altro titolo, ovvero alla Piattaforma, causati in conseguenza della mancata tempestiva comunicazione, di cui al precedente punto, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente.

Pertanto in tali casi, ove da detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, Telecom non potrà esserne considerata responsabile.

10.4 Il Cliente è consapevole che Telecom non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete ed archiviate presso i propri Data Center per effetto della crittografia delle stesse applicata all'origine dal Cliente. Pertanto Telecom non è responsabile dei contenuti di qualunque natura inviati.

10.5 Telecom all'attivazione del servizio consentirà al Cliente di generare una chiave di crittografia (private key) necessaria per la cifratura dei dati oggetto del Servizio. Il Cliente è l'unico responsabile della conservazione di detta private key non essendo Telecom a conoscenza del codice di generazione di questa chiave.

In caso di smarrimento della private key Telecom non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile e pertanto il Cliente solleverà e terrà indenne Telecom da ogni richiesta di azione, pretesa comunque avanzata, anche da terze parti, a titolo di risarcimento danni.

### Art.11 Responsabilità di Telecom

11.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, Telecom Italia non risponde dei danni diretti e indiretti subiti dal Cliente o da terzi in dipendenza dell'uso o del mancato uso del Servizio.

11.2 Telecom garantisce un livello di professionalità adeguato della prestazione del Servizio e degli apparati hardware e software di proprietà di Telecom ma a disposizione del Cliente ad altro titolo.

Resta in ogni caso inteso che Telecom non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo degli apparati hardware e dei terminali di rete nella disponibilità del Cliente.

Telecom non potrà infatti essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Cliente, e dovuti al cattivo o negligente utilizzo degli apparati, ovvero per altre cause non imputabili a Telecom.

Pertanto il Cliente solleverà e terrà indenne Telecom da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

11.3 Telecom non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (virus, spamming, denial of service ecc).

11.4 Telecom fornisce il Servizio al Cliente sulla base di quanto richiesto ed indicato dal Cliente stesso; pertanto Telecom è esonerata da qualsiasi

forma di responsabilità per disservizi originati da una insufficienza del collegamento fornito in base a quanto richiesto dal Cliente, rispetto alle esigenze trasmissive del Cliente stesso.

### Art.12 Durata e recesso

12.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Richiesta di Adesione al servizio e/o nell'Offerta, il Contratto avrà durata minima di un anno a decorrere dalla data della attivazione del Servizio che potrà essere accompagnata da specifica comunicazione di accettazione della Richiesta di Adesione al servizio da parte di Telecom.

12.2 Nel caso in cui, sulla base dell'esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata secondo quanto indicato dal Cliente, Telecom ed il Cliente stesso potranno recedere dal Contratto senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale/indennizzo. Telecom provvederà ad informare il Cliente circa l'esito dell'esame di fattibilità e dei tempi di realizzazione del Servizio.

12.3 Nei limiti consentiti dalla Legge, il Contratto si rinnoverà tacitamente, salvo disdetta di Telecom o del Cliente da comunicarsi, con lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 giorni.

Il Cliente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 giorni.

Qualora il Cliente receda dal Contratto nel corso del primo anno di vigenza contrattuale, sarà tenuto a pagare l'importo indicato nell'Offerta a fronte dei costi sostenuti da Telecom. Tale importo dovrà essere corrisposto a Telecom nei modi e nei termini dalla stessa indicati.

Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Telecom il canone dovuto relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

12.4 Dopo il primo rinnovo, Telecom potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 giorni..

12.5 Telecom potrà recedere dal Contratto qualora il Cliente intenda recedere anche solo da una o più opzioni del Servizio. In tal caso si applicherà quanto previsto al precedente comma 12.3.

### Art.13 Riservatezza delle informazioni e dei dati.

13.1 Telecom ed il Cliente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da essi incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

13.2 Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Cliente, Telecom garantirà il Cliente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, Telecom disporrà dei dati del Cliente secondo le direttive che il Cliente stesso avrà indicato. Ove il Cliente non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 15 giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, Telecom sarà libera da ogni onere ed impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.

13.3 I dati personali forniti dal Cliente sono trattati nel rispetto del D Lgs. 196/03, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e con modalità idonee a garantire la riservatezza e la sicurezza.

13.4 Il Cliente presta il proprio consenso a che Telecom comunichi a soggetti terzi i dati (come l'oggetto, la durata, la denominazione del Cliente) relativi al presente contratto quale riferimento ai fini della promozione e commercializzazione di propri prodotti e/o servizi analoghi a quelli oggetto del contratto stesso.

### Art.14 Trattamento dei dati personali ai sensi del Codice privacy (D.Lgs 196/03)

14.1 In relazione ai trattamenti di dati personali oggetto del Servizio, dell'Offerta e del Contratto, le Parti, ognuna per quanto di competenza, si conformano alle disposizioni del Codice privacy (D.Lgs 196/03).

14.2 Il Cliente comunicherà i suddetti dati a Telecom Italia in conformità a quanto previsto dal Codice privacy ed esclusivamente per i trattamenti e per le finalità connessi al Servizio, Offerta e Contratto. A seguito di tale

comunicazione di dati, Telecom Italia diviene, ai sensi e per gli effetti del Codice privacy, autonomo Titolare dei relativi trattamenti che effettuerà, esclusivamente nell'ambito delle attività necessarie all'esecuzione dei medesimi Servizio, Offerta e Contratto.

14.3 Le Parti, ognuna per quanto di competenza, si impegnano a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate nei loro confronti da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze al suddetto Codice.

### Art.15 Condizioni particolari su proprietà intellettuale, utilizzo e riservatezza del software

15.1 Il Cliente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio, ovvero alla fornitura del software necessario per il Servizio, dei supporti e di quant'altro connesso alla fornitura dello stesso.

15.2 E' fatto espresso divieto al Cliente di riprodurre e/o di duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione in tutto o parte del contenuto del software, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.

### Art.16 Responsabile interno

16.1 Il Cliente, al momento della sottoscrizione della domanda di adesione al servizio nominerà una propria figura professionale che sarà il referente per i rapporti con Telecom.

### Art.17 Accesso ai locali

17.1 Il Cliente consentirà, previo preavviso, al personale Telecom o di ditta da essa incaricata, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali dove sono installati gli apparati per eseguire gli interventi di manutenzione e verifiche.

17.2 Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente a Telecom, all'atto della sottoscrizione dell'Informativa in Allegato 4, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 7 D. Lgs n. 626/94 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

### Art.18 Risoluzione del Contratto

18.1 Telecom si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del codice civile con semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi ed irreparabili:

- a) il Cliente ceda in tutto o in parte il Contratto;
- b) il Cliente violi l'obbligo previsto al precedente articolo 10.1 lett.a), manomettendo gli apparati e/o altri terminali di proprietà di Telecom ma che si trovino per altro titolo nella sua disponibilità;
- c) il Cliente sia assoggettato a fallimento o ad altra procedura concorsuale ovvero, cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale e/o professionale;
- d) in caso di reiterato mancato pagamento del corrispettivo per il Servizio;
- e) il Cliente agisca o si qualifichi come rappresentante o agente di Telecom, violando quanto previsto al precedente art. 10.2.

18.2 In caso di risoluzione contrattuale, fatto salvo quanto stabilito all'art. 7.3, Telecom avrà diritto a percepire gli importi maturati fino alla data di avvenuta risoluzione del Contratto nonché, a titolo di risarcimento danni, una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni residui/corrispettivi, attualizzati al momento della risoluzione del contratto in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese), rilevato il mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Telecom al risarcimento del maggior danno. Gli importi suddetti dovranno essere corrisposti a Telecom entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

18.3 In caso di risoluzione, il Cliente provvederà a riconsegnare immediatamente a Telecom, senza alcun onere, spesa o responsabilità per Telecom stessa, il materiale, gli apparati hardware ed il software di proprietà di Telecom e nella disponibilità del Cliente a fronte di altro titolo. Il Cliente si obbliga comunque a conservare in buono stato le apparecchiature di proprietà di Telecom fino al momento della riconsegna.

#### **Art.19 Interruzione del Servizio**

19.1 Fatto salvo quanto diversamente pattuito, Telecom avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, anche oltre il limite delle ventiquattrore lavorative dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore.

#### **Art.20 Cessione del Contratto**

20.1 Il Cliente non potrà cedere il presente Contratto neanche a titolo gratuito, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta da parte di Telecom.

#### **Art.21 Disposizioni generali**

21.1 Le presenti Condizioni Generali e la relativa Offerta specifica, unitamente ad eventuali allegati e supplementi, costituiscono manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra Telecom ed il Cliente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali. Telecom ed il Cliente convengono che ogni successiva integrazione alle presenti Condizioni Generali dovrà risultare da apposito accordo scritto.

#### **Art.22 Foro.**

22.1 Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e Telecom in merito all'interpretazione, e/o all'esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro indicato nella richiesta di adesione al Servizio.

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO "ALICE BUSINESS MESSAGING & COLLABORATION"

### Allegato 3 della Proposta di Attivazione o del testo del contratto personalizzato del Servizio Alice Business Messaging & Collaboration

#### INDICE

- Art. 1 - Definizioni.
- Art. 2 - Documenti applicabili.
- Art. 3 - Oggetto.
- Art. 4 - Caratteristiche e modalità delle prestazioni del Servizio.
- Art. 5 - Corrispettivi, Adeguamenti e Variazioni.
- Art. 6 - Modalità e termini di pagamento.
- Art. 7 - Interventi di assistenza.
- Art. 8 - Obblighi e responsabilità del Richiedente.
- Art. 9 - Responsabilità di Telecom.
- Art. 10 - Durata e recesso.
- Art. 11 - Riservatezza delle informazioni.
- Art. 12 - Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del software.
- Art. 13 - Interruzione del Servizio.
- Art. 14 - Cessione del Contratto
- Art. 15 - Disposizioni Generali.
- Art. 16 - Oneri fiscali.
- Art. 17 - Referente Aziendale.
- Art. 18 - Risoluzione per inadempimento.
- Art. 19 - Facoltà di subappalto.
- Art.20 - Foro.

#### Art.1 Definizioni

Agli effetti del Contratto si intende per:

-**"Telecom"**, **Telecom Italia S.p.A.** Sede Legale: Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano - Capitale Sociale Euro 10.673.793.335,70

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010 - Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799

-**"Richiedente"**, la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali richiede l'attivazione del Servizio;

-**"Servizio"**, le prestazioni erogate da Telecom, descritte nell'Offerta Commerciale ed indicate dal Richiedente nelle Schede Tecniche, usufruibili tramite collegamento dati;

-**"Offerta Commerciale"**, la documentazione, predisposta da Telecom, attinente alla descrizione tecnica e commerciale del Servizio

-**"Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato"**, la richiesta che il Richiedente sottoscrive per la fornitura da parte di Telecom del Servizio;

- **"Schede Tecniche"**, la documentazione tecnica predisposta da Telecom, secondo le indicazioni del Richiedente, per la corretta erogazione del Servizio.

-**"Contratto"**, l'accordo tra Telecom ed il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio secondo i termini e le condizioni previste dalla Proposta di Attivazione, o dal testo del contratto personalizzato, e dai suoi allegati che insieme lo costituiscono.

-**"Ciclo di fatturazione"**, il periodo di tempo entro il quale Telecom completa il flusso di fatturazione del proprio Richiedente. Detto periodo intercorre dal giorno di emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo precedente e termina con l'emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo successivo.

- **"Listino"**, la documentazione, predisposta da Telecom, relativa alla descrizione dei corrispettivi economici relativi al Servizio.

-**"Piattaforma"**, l'infrastruttura tecnica di proprietà di Telecom che consente la fornitura del Servizio.

-**"Parti"**, Telecom ed il Richiedente indicati congiuntamente.

#### Art.2 Documenti applicabili

2.1 Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale tra Telecom ed il Richiedente, fatto salvo quanto convenuto specificamente tra le Parti nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato.

2.2 In caso di contestazione o di discordanza tra le presenti Condizioni Generali e la Proposta di Attivazione o il testo del contratto personalizzato, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza di seguito indicato:

- 1 - la Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato;
- 2 - le Schede Tecniche;
- 3 - le Condizioni Generali;
- 4 - l'Offerta Commerciale.

#### Art.3 Oggetto

Con il Contratto Telecom fornirà al Richiedente, a fronte del corrispettivo pattuito, il Servizio secondo le modalità e le prestazioni indicate nell'Offerta Commerciale e richieste dal Richiedente nelle Schede Tecniche e nella Proposta di Attivazione o testo del contratto personalizzato.

#### Art. 4 Caratteristiche e modalità del Servizio

4.1 Il Servizio prevede l'erogazione da parte di Telecom di uno o più servizi base (singolarmente il "Servizio Base" e congiuntamente i "Servizi Base") e di uno o più servizi opzionali (singolarmente il "Servizio Opzionale" e congiuntamente i "Servizi Opzionali") usufruibili tramite apposite credenziali di accesso, che verranno fornite da Telecom al Richiedente.

4.2 I Servizi Base sono: Alice Business Web collaboration; Alice Business DB Hosting; Alice Business Servizi ISP; Alice Business Posta e Alice Business SecureBox.

4.3 Il Richiedente potrà richiedere l'attivazione di anche 1 (uno) solo dei Servizi Base. In caso di attivazione di un numero di Servizi Base superiore ad 1 (uno), la relativa richiesta potrà essere effettuata dal Richiedente nella medesima Proposta di Attivazione o medesimo testo del contratto personalizzato.

4.4 In caso di sottoscrizione del Servizio Base Alice Business Web Collaboration, il Richiedente si impegna, per sé e per i propri utenti, ad accettare le condizioni di licenza d'uso del software "Windows Messenger 5.1" .

4.6 I Servizi Opzionali di Alice Business Posta sono: Servizio SMS Notification; Servizio Fax; Servizio MAPI. Nel caso di attivazione del Servizio MAPI, il Richiedente si impegna, per sé e per i propri utenti, ad accettare le condizioni di licenza d'uso del software "Microsoft Outlook 2003" .

4.7 I Servizi Opzionali di Alice Business Servizi ISP sono: Servizio di gestione limitata o illimitata del DNS Primario; Servizio di gestione del DNS Secondario; Servizio di Backup del mail server; Servizio di News; Servizio di News Feed.

4.8 Il Richiedente potrà richiedere l'attivazione di anche 1 (uno) solo dei Servizi Opzionali. In caso di attivazione di un numero di Servizi Opzionali superiore ad 1 (uno), la relativa richiesta potrà essere effettuata dal Richiedente nella medesima Proposta di Attivazione o medesimo testo del contratto personalizzato.

## **Art.5 Corrispettivi, Adeguamenti e Variazioni**

5.1 A fronte delle prestazioni oggetto del Contratto, Il Richiedente riconosce a Telecom il corrispettivo economico, indicato nel Listino in base alle indicazioni riportate nelle Schede Tecniche. Tale corrispettivo, al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge, è costituito dai seguenti importi:

- a) un contributo "una tantum" all'atto dell'attivazione del Servizio;
- b) un canone mensile per l'erogazione del Servizio Base;
- c) un canone mensile per l'erogazione del Servizio Opzionale;
- d) un importo mensile per l'eventuale traffico SMS consumato in eccedenza rispetto a quanto previsto nelle Schede Tecniche;
- e) un importo mensile per la fruizione del Servizio Opzionale Fax calcolato in base al traffico sviluppato;
- f) un contributo per eventuali subentri, traslochi e variazioni di configurazione.

Eventuali canoni e contributi relativi a prestazioni correlate al Servizio e fissate con provvedimento delle Autorità competenti saranno da considerarsi quali corrispettivi calcolati ed applicati in base alle disposizioni tariffarie ad essi relativi vigenti al momento della fatturazione.

5.2 Fatto salvo quanto espressamente previsto nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato durante il primo periodo di validità del Contratto, il corrispettivo pattuito non sarà oggetto di adeguamento ovvero di variazione.

5.3 Fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 5.2, Telecom si riserva il diritto di variare le condizioni economiche del Servizio e di determinare il nuovo corrispettivo, dandone comunicazione scritta al Richiedente con preavviso di almeno 30 giorni. Qualora il Richiedente non accetti tale variazione ed il nuovo corrispettivo così determinato, questi dovrà darne comunicazione scritta a Telecom entro 15 giorni dalla data della comunicazione di variazione e definizione del nuovo corrispettivo, recedendo in tal caso dal Contratto senza alcun onere o responsabilità in capo a Telecom stessa e/o al Richiedente.

5.4 Telecom restituirà al Richiedente depositi cauzionali o anticipi dallo stesso versati entro il termine di 180 giorni che decorre dalla data di cessazione del Contratto. Decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, Telecom restituirà tali depositi o anticipi maggiorati di un interesse pari a quelli previsti al punto 6.3.

5.5 In caso di attivazione di servizi offerti gratuitamente, Telecom indicherà se tali servizi modificano le prestazioni del Servizio o limitano il diritto di scelta del Richiedente, riconoscendo a quest'ultimo la facoltà di chiedere la disattivazione dei servizi offerti gratuitamente. Nel caso in cui il Richiedente intenda attivare i suddetti servizi, il medesimo dovrà inviare espressa comunicazione a Telecom previamente alla scadenza del periodo di gratuità degli stessi.

## **Art. 6 Modalità e termini di pagamento**

6.1 Tutte le fatture relative a corrispettivi disciplinati dal Contratto saranno inviate all'indirizzo riportato nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato.

6.2 Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato, ovvero nell'Offerta Commerciale, il Richiedente corrisponderà a Telecom gli importi dovuti (con cadenza bimestrale) entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

6.3 In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata A/R. Decorsi 15 giorni dall'inizio del bimestre successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, Telecom si

riserva il diritto di risolvere il Contratto. La risoluzione del Contratto comporta l'obbligazione del Richiedente al pagamento dei corrispettivi previsti per il Servizio, oltre al diritto di Telecom di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali.

6.4 Nel caso in cui il Richiedente abbia maturato penali a seguito di quanto previsto all'art. 6.3, l'importo relativo alle suddette penali verrà addebitato al Richiedente mediante l'emissione di apposita fattura da parte di Telecom (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modificazioni). Il Richiedente dovrà provvedere al pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

## **Art.7 Interventi di assistenza**

Telecom assicurerà al Richiedente un servizio di assistenza tecnica (Help-Desk) per acquisire le chiamate relative ad eventuali problematiche che dovessero sorgere nel corso della fornitura del Servizio da parte di Telecom.

7.2 Il servizio di assistenza tecnica è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30, contattando telefonicamente il Numero Verde 800 018914.

## **Art. 8 Obblighi e responsabilità del Richiedente**

8.1 Fatto salvo quanto diversamente stabilito dalle Parti nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato, il Richiedente si obbliga a:

- a) non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque chiavi di accesso;
- b) non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, senza il preventivo consenso scritto di Telecom;
- c) garantire che il Servizio sarà utilizzato unicamente all'interno della propria organizzazione assumendosi ogni conseguente onere e responsabilità in ordine al traffico generato ed immesso sulla Piattaforma tramite il proprio collegamento;
- c) non copiare in tutto o in parte i programmi di software compresi nel Servizio sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore;
- e) costruire/personalizzare il proprio sito in conformità alle norme poste a tutela dell'ordine pubblico e del buon costume, e comunque in modo da non ledere l'immagine di Telecom;
- f) non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza del sistema.

8.2. L'utilizzo del Servizio fornito da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere, raggiungibili tramite la Piattaforma, è soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore ovvero operatore internazionale che eroga il Servizio stesso, in conformità alla legislazione vigente nei singoli Paesi ospitanti detti gestori/ operatori, alla normativa internazionale applicabile in materia, nonché ai regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

8.3 Il Richiedente sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti di proprietà intellettuale, manlevando e tenendo indenne Telecom da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per il risarcimento del danno.

8.4 Al fine di poter usufruire del Servizio, Telecom trasmetterà all'Autorità competente una richiesta per l'assegnazione al Richiedente di un dominio Internet di 2° livello. Il Richiedente garantisce che il nome a dominio Internet di 2° livello per il quale richiede la registrazione a Telecom non contravviene alla normativa

che regola il diritto di autore o altri diritti tutelati da proprietà intellettuale di terze parti e che rispetterà in pieno le regole e procedure definite dalla Autorità competente ed i successivi aggiornamenti ("Acceptable User Policy").

8.5 Alla data di firma della Proposta di Attivazione o del testo di contratto personalizzato, il Richiedente sottoscriverà la modulistica prevista dall'Autorità competente accettando integralmente gli obblighi ivi indicati relativamente all'uso del dominio Internet di 2° livello e dei servizi ad esso correlati (in via esemplificativa, ma non esaustiva, accettazione delle "Regole di Naming", delle "Procedure tecniche di Registrazione", della "Netiquette", delle "Regole per la Risoluzione delle Dispute", ecc.). Il Richiedente è tenuto a comunicare tempestivamente a Telecom eventuali variazioni dei dati relativi all'assegnatario del dominio Internet di 2° livello.

8.6 Il Richiedente è consapevole che Telecom non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla Rete. Pertanto Telecom non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio che sia stato inviato da clienti attestati sulla propria Rete.

#### **Art.9 Responsabilità di Telecom**

9.1 Fatta eccezione per i casi di dolo o colpa grave di Telecom o dei suoi subfornitori, Telecom non risponde dei danni diretti e indiretti subiti dal Richiedente o da terzi. Pertanto il Richiedente manleverà e terrà indenne Telecom da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

9.2 Telecom non sarà responsabile in caso di mancato accoglimento della richiesta di cui all'art. 8.4 da parte dell'Autorità competente, né di eventuali ritardi dipendenti dall'Autorità medesima ovvero per causa a sé non imputabile, rinunciando sin d'ora ad ogni contestazione o risarcimento dei danni nei confronti di Telecom che derivi dalle azioni o mancate azioni intraprese dall'Autorità competente nell'assegnazione dei domini.

9.3 Telecom non sarà responsabile per l'eventuale revoca del nome a dominio Internet di 2° livello da parte dell'Autorità competente, ovvero per limitazioni del Servizio (ad es. filtraggi degli indirizzi IP/Domini assegnati in caso di spamming, hacking, denial of service, ecc.) in caso di uso improprio da parte del Richiedente del dominio stesso e dei servizi ad esso correlati.

9.4 Telecom garantisce un livello di professionalità adeguato alla tipologia del Servizio fornito. Tuttavia Telecom non potrà essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Richiedente e/o a terzi, né per eventuali disservizi originati dai collegamenti utilizzati dal Richiedente per la fruizione del Servizio. 9.5 Telecom non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal Richiedente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (es.: virus, spamming, denial of service, ecc.). Pertanto il Richiedente manleverà e terrà indenne Telecom da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

#### **Art. 10 Durata e recesso**

10.1 Il Contratto avrà durata di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di attivazione del Servizio e si rinnoverà tacitamente, di anno in anno, salvo disdetta delle Parti da comunicarsi a mezzo lettera raccomandata A/R con un preavviso di 30 giorni.

Il Richiedente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata A/R da inviarsi all'indirizzo indicato dal Servizio Clienti "191", con un preavviso di 30 giorni.

Qualora il Richiedente receda dal Contratto nel corso del primo anno di vigenza contrattuale sarà tenuto a pagare l'importo indicato

nell'Offerta Commerciale quale rimborso dei costi **[di disattivazione]** sostenuti da Telecom Italia.

Il Richiedente sarà comunque tenuto a corrispondere a Telecom Italia il rateo canone di cui all'art.5.1. b) e c) - quest'ultimo ove applicabile - maturati al momento della cessazione.

Resta inteso che il Richiedente non avrà alcun diritto al rimborso dell'eventuale credito residuo relativo al Servizio Opzionale SMS, maturato alla data di cessazione del Contratto.

10.2. Telecom ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto qualora il Richiedente sia assoggettato a fallimento o ad altra procedura concorsuale ovvero, cessi per qualsiasi causa, la sua attività imprenditoriale e/o professionale.

#### **Art. 11 Riservatezza delle informazioni**

11.1 Telecom ed il Richiedente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da essi incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

11.2 Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Richiedente, Telecom garantirà il Richiedente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, Telecom disporrà dei dati del Richiedente secondo le direttive che il Richiedente stesso avrà indicato. Ove il Richiedente non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 15 giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, Telecom sarà libera da ogni onere e d'impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Richiedente.

#### **Art. 12 Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del software**

12.1 Telecom garantisce di aver ottenuto dal proprio fornitore il diritto ad utilizzare il software e di concederne l'uso al Richiedente limitatamente alla durata del Contratto.

12.2 Il Richiedente riconosce che il software, gli accessi a banche dati di Telecom e dei fornitori e quant'altro connesso con il software, compreso il manuale d'uso e qualsiasi altro strumento accessorio consegnato al Richiedente, è di esclusiva titolarità di Telecom e/o del suo fornitore. Pertanto il Richiedente riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio, ovvero alla fornitura del software necessario per il Servizio, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura dello stesso.

12.3 Il Richiedente si impegna ad utilizzare il software unicamente ed esclusivamente sulla base delle indicazioni fornitegli da Telecom rilasciando a quest'ultima il diritto in esclusiva della sua configurazione e manutenzione ad esclusione delle procedure di configurazione demandate al Richiedente come specificato nell'Offerta Commerciale.

12.4 Il Richiedente si impegna altresì a non consentire l'accesso al software ed il suo uso a terzi estranei all'esecuzione del Contratto, nonché a non effettuare alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica di tali programmi o altre attività analoghe che siano in violazione della tutela del diritto d'autore.

12.5 Il Richiedente si impegna, per tutta la durata del Contratto, ad utilizzare il software esclusivamente secondo le modalità di fruizione del Servizio indicate nel Contratto, ovvero nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato.

12.6 E' fatto espresso divieto al Richiedente riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione in tutto o parte del contenuto del software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio relativi al Servizio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito, o comunque di consentirne il loro utilizzo.

#### **Art. 13 Interruzione del Servizio**

13.1 Telecom avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, anche oltre il limite delle ventiquattrore (24 ore) lavorative dandone tempestiva comunicazione al Richiedente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza, ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità.

13.2 Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, impreveduto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque fuori il controllo di Telecom, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

#### **Art. 14 Cessione del Contratto**

Il Richiedente non potrà cedere a terzi, parzialmente o totalmente, il presente Contratto a nessun titolo, senza la previa autorizzazione scritta di Telecom.

#### **Art. 15 Disposizioni generali**

15.1 Il Contratto costituisce manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra Telecom ed il Richiedente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio. Eventuali modifiche e/o integrazioni al Contratto dovranno essere concordate e sottoscritte tra le Parti.

15.2 I rapporti tra Telecom ed il Richiedente oggetto del Contratto non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. Pertanto, e' fatto espresso divieto al Richiedente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di Telecom e di affermare che Telecom gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Richiedente alla propria clientela.

#### **Art.16 Oneri Fiscali**

E' a carico del Richiedente ogni spesa, imposta e tassa inerenti alla sottoscrizione del Contratto.

#### **Art. 17 Referente Aziendale**

Il Richiedente, al momento della sottoscrizione della Proposta di Attivazione o del testo del contratto personalizzato, nominerà una propria figura professionale che sarà il Referente Aziendale per i rapporti con Telecom.

#### **Art. 18 Risoluzione per inadempimento**

18.1 Telecom si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile mediante lettera a mezzo raccomandata A/R, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi ed irreparabili:

- a) il Richiedente ceda, in tutto o in parte, il Contratto, senza la previa autorizzazione scritta di Telecom;
- b) il Richiedente sia inadempiente agli obblighi assunti ai sensi dell'art. 8 (Obblighi e responsabilità del Richiedente);
- c) il Richiedente sia inadempiente, totalmente o parzialmente, agli obblighi di pagamento previsti per la fruizione del Servizio;

d) il Richiedente agisca o si qualifichi come rappresentante o agente di Telecom, violando quanto previsto al precedente art. 15.2.

18.2 Fatto salvo quanto stabilito all'art. 6.3, Telecom avrà diritto a percepire gli importi maturati fino alla data di avvenuta risoluzione del Contratto nonché, a titolo di risarcimento danni, una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni residui/corrispettivi, aggiornati al momento della risoluzione del contratto in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese), rilevato il mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Telecom al risarcimento del maggior danno. Gli importi suddetti dovranno essere corrisposti a Telecom entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

#### **Art. 19 Facoltà di subappalto**

Telecom si riserva la facoltà di subappaltare lo svolgimento delle attività relative al Servizio a ditta di propria fiducia, appositamente incaricate.

#### **Art. 20 Foro**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e Telecom in merito all'interpretazione, e/o all'esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro indicato nella Proposta di Attivazione al Servizio o nel testo del contratto personalizzato.

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E MANUTENZIONE DI APPARECCHIATURE

### Allegato alla Proposta di Acquisto e Manutenzione di Apparecchiature

#### Sezione I - Parte generale

##### Art. 1 - Documenti applicabili

Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale tra Telecom e il Richiedente relativo alla vendita e manutenzione di apparecchiature, fatto salvo quanto convenuto specificamente tra le Parti nella Proposta di Acquisto e Manutenzione di Apparecchiature ("Proposta"). In caso di contestazioni o di discordanza tra le Condizioni Generali e i termini specificamente convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato:

- 1 - la Proposta;
- 2 - le Condizioni Generali.

##### Art. 2 - Oggetto

**2.1** Le presenti Condizioni Generali hanno come oggetto la vendita e la manutenzione delle apparecchiature di telecomunicazione (ovvero dei prodotti o sistemi ed eventuale software) indicate nella Proposta.

**2.2** Il Richiedente acquista le apparecchiature e si avvale del servizio di manutenzione solo nell'ambito dell'esercizio della propria attività imprenditoriale e/o professionale.

**2.3** Il Contratto si perfeziona con l'accettazione da parte di Telecom della Proposta.

##### Art. 3 - Consegna ed installazione

**3.1** Salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta, le apparecchiature verranno consegnate presso il luogo o i luoghi indicati nella Proposta a cura e spese di Telecom. Il Richiedente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna. Restano a carico di quest'ultimo le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione.

**3.2** Laddove si tratti di apparecchiature che richiedono attività di installazione, le stesse verranno installate e rese pronte per l'uso da Telecom, ovvero da altra ditta da essa incaricata, nei luoghi e nei termini indicati nella Proposta. I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti ed attrezzati a cura e spese del Richiedente, in conformità alla natura delle apparecchiature ed alle specifiche fornite da Telecom, in tempo utile rispetto alla data prevista di installazione. In particolare sarà cura del Richiedente provvedere alla realizzazione dell'impianto elettrico di alimentazione e della relativa messa a terra secondo le normative vigenti e assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata del Contratto. Restano a carico del Richiedente le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero le maggiori spese, sulla base di quanto concordato nella Proposta, nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto.

**3.3** Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento delle apparecchiature, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature, saranno a carico del Richiedente.

##### Art. 4 - Consegne ed installazioni frazionate per lotti

Ove previsto nella Proposta, il Richiedente e Telecom potranno congiuntamente definire un piano delle consegne/installazioni delle apparecchiature nelle diverse località secondo una tempistica concordata. Le eventuali variazioni e/o modifiche a detto piano, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nei corrispettivi e negli altri termini del Contratto.

##### Art. 5 - Software applicativo

Telecom garantisce di avere il diritto di utilizzare i programmi applicativi e software necessari al funzionamento delle apparecchiature e delle eventuali funzioni svolte dal sistema, e di concederne l'utilizzo al Richiedente nell'ambito del Contratto.

Il Richiedente si impegna ad utilizzare i programmi applicativi ed il software, unicamente ed esclusivamente nell'ambito del Contratto, a non consentire l'accesso e l'uso a terzi estranei all'esecuzione del Contratto, nonché a non effettuare alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica di tali programmi o altre attività analoghe che siano in violazione della tutela del diritto d'autore degli stessi o di altro loro eventuale diritto di privativa.

##### Art. 6 - Cessione e modifiche

La cessione e qualsiasi modifica al Contratto ed agli eventuali allegati, dovrà risultare da atto scritto, sottoscritto dalle Parti.

##### Art. 7 - Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dal Richiedente sono tutelati dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/03), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e saranno tutelati con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza.

##### Art. 8 - Clausola fiscale

Le Parti dichiarano che le operazioni relative al Contratto sono soggette ad IVA a carico del Richiedente, ove previsto dalla legge.

Ogni onere fiscale comunque correlato al Contratto è a carico del Richiedente medesimo, nei casi consentiti dalla legge.

##### Art. 9 - Foro competente

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e Telecom in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il foro indicato nella Proposta.

#### Sezione II - Condizioni particolari di vendita

##### Art. 10 - Garanzia

**10.1** Fatto salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta, nel caso di apparecchiature per le quali il Richiedente ha richiesto il servizio di manutenzione, la garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti, che decorre dalla consegna dell'apparecchiatura oppure, nel caso di installazione a cura di Telecom, dall'installazione dell'apparecchiatura e ha validità di dodici mesi, è prestata direttamente da Telecom. Telecom pertanto si impegna a riparare e/o sostituire le parti che risultino, all'esame tecnico disposto dalla stessa Telecom, difettose. Per informazioni circa la garanzia il Richiedente potrà rivolgersi al Servizio Clienti "191".

**10.2** Diversamente, laddove il Richiedente non abbia richiesto il servizio di manutenzione delle apparecchiature acquistate, la garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti verrà assicurata direttamente dal produttore delle apparecchiature. Quest'ultimo - ovvero ditta da esso incaricata - provvederà, entro il periodo temporale di vigenza della garanzia pari a 12 mesi decorrenti dalla data di consegna dell'apparecchiatura o di installazione nel caso di installazione a cura di Telecom, a riparare e/o sostituire le parti che risultino, all'esame tecnico disposto dallo stesso, difettose. Nel caso in cui il produttore - ovvero ditta da esso incaricata - intervenga presso i siti del Richiedente, quest'ultimo dovrà corrispondergli un importo a titolo di diritto fisso di chiamata calcolato sulla base del listino del produttore in vigore al momento.

**10.3** Decadono da qualsiasi garanzia le apparecchiature utilizzate o custodite in modo non corretto o che siano state modificate o riparate da terzi non autorizzati da Telecom (ovvero, nel caso previsto all'articolo 10.2, dal produttore). Nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al presente comma, oppure l'apparecchiatura per la quale il Richiedente richiede l'intervento risulti essere perfettamente funzionante, quest'ultimo dovrà riconoscere a Telecom - ovvero, nel caso previsto all'articolo 10.2, al produttore - l'intero costo dell'intervento su chiamata, definito sulla base del listino Telecom/del produttore in vigore al momento.

##### Art. 11 - Prezzo di vendita. Modalità e termini di pagamento

**11.1** Il Richiedente corrisponderà a Telecom, a titolo di prezzo di acquisto delle apparecchiature, l'importo indicato nella Proposta.

**11.2** Fatto salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta, si applicano i seguenti termini e modalità di pagamento:

- se previsto nella Proposta, un importo a titolo di anticipo da pagarsi entro 30 giorni dalla data della fattura, che sarà emessa a seguito della sottoscrizione della Proposta;

- se previsto nella Proposta, un importo a titolo di ulteriore anticipo da pagarsi entro 30 giorni dalla data della fattura, che sarà emessa entro il 30° giorno antecedente la data di consegna/installazione prevista;

- l'importo previsto nella Proposta a titolo di saldo del prezzo di acquisto da pagarsi entro il termine nella stessa indicato decorrente dalla data della fattura, che sarà emessa a seguito della consegna/installazione delle apparecchiature.

**11.3** Qualora sia convenuta una consegna frazionata per lotti delle apparecchiature, l'importo a saldo del prezzo di acquisto pattuito sarà corrisposto nei termini indicati al precedente articolo 11.2, a seguito dell'avvenuta consegna/installazione delle singole parti autonome e distinte delle apparecchiature, ovvero di avvenuta consegna/installazione di ciascun lotto.

**11.4** Tutte le fatture emesse in esecuzione del Contratto saranno inviate al Richiedente all'indirizzo riportato nella Proposta.

**11.5** In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata a.r. Decorso 15 giorni dall'inizio del bimestre successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, Telecom si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c. Nel caso di risoluzione del Contratto il Richiedente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a Telecom fermo restando il diritto di Telecom di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali. Nel caso in cui il Richiedente debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, questi verranno recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo IVA ex articolo 15 DPR n. 633/72 e succ. mod.) da parte di Telecom che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

##### Art. 12 - Risoluzione del contratto di vendita

**12.1** Telecom si riserva la facoltà di risolvere il contratto di vendita, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata a.r., nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali così come previsto nella Proposta (sezione "Rischi specifici");
- mancata o non corretta predisposizione dei locali (art. 3.2);
- cessione non autorizzata del Contratto prima dell'integrale saldo del prezzo d'acquisto delle apparecchiature (art. 6);
- ritardato o mancato pagamento del prezzo di acquisto (art. 11.5).

**12.2** In caso di risoluzione del contratto di vendita, Telecom, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 11.5, avrà facoltà di trattenere a titolo di indennizzo gli importi già versati dal Richiedente a titolo di anticipo sul prezzo di acquisto delle apparecchiature, fermo restando il diritto di Telecom ad ogni eventuale ulteriore risarcimento.

**12.3** In caso di risoluzione del contratto di vendita il Richiedente, laddove non abbia provveduto all'integrale pagamento del prezzo di acquisto secondo i termini e le modalità di cui al precedente articolo 11.2, dovrà restituire a Telecom le apparecchiature o parti delle stesse già oggetto di consegna sostenendone le spese per il ritiro da parte di Telecom.

**12.4** La risoluzione del contratto di vendita determinerà altresì l'estinzione del contratto per il servizio di manutenzione eventualmente stipulato dal Richiedente.

##### Art. 13 - Riserva di proprietà

Telecom si riserva la proprietà delle apparecchiature oggetto del Contratto fino all'integrale pagamento del prezzo di acquisto concordato e degli oneri fiscali dovuti. Trascorsi inutilmente i termini dei pagamenti, Telecom potrà, senza pregiudicare ogni altro suo diritto, risolvere il Contratto e riprendere il possesso delle apparecchiature a spese del Richiedente oltre all'applicazione di quanto previsto al precedente art. 11.5.

#### SEZIONE III - Condizioni particolari di manutenzione

Nel caso in cui il Richiedente abbia richiesto il servizio di manutenzione delle apparecchiature acquistate si applicheranno le seguenti disposizioni aggiuntive.

##### Art. 14 - Servizio di manutenzione

**14.1** Il servizio di manutenzione delle apparecchiature, che potrà essere effettuato da Telecom o da ditta da essa incaricata, consiste nel ripristino delle funzionalità delle apparecchiature, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intera apparecchiatura, che a giudizio di Telecom risultino difettosi o guasti. Gli interventi di manutenzione correttiva potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Telecom ed essere eseguiti, a seconda della tipologia di

apparecchiatura, ovvero della natura del malfunzionamento o guasto comunicato dal Richiedente, da remoto e/o presso i locali del Richiedente ove l'apparecchiatura è installata.

**14.2** Ove fosse possibile assicurare da remoto il ripristino delle condizioni di funzionalità delle apparecchiature, ma il Richiedente richieda comunque espressamente l'intervento di tecnici Telecom presso i locali in cui l'apparecchiatura è installata, quest'ultima addebiterà al Richiedente un importo pari al diritto fisso di chiamata ed al compenso orario (per ogni ora o frazione di ora di lavoro effettivo prestato), definiti nel listino Telecom in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti "191", per tutta la durata dell'intervento.

**14.3** Le apparecchiature o le singole parti di ricambio che Telecom dovesse sostituire nello svolgimento del servizio di manutenzione avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelle sostituite che Telecom provvederà a ritirare.

**Art. 15 - Periodi di disponibilità del servizio di manutenzione. Servizio oltre il c.d. periodo base**

**15.1** Il Richiedente potrà avvalersi del servizio di manutenzione correttiva nel c.d. periodo base di disponibilità, corrispondente al normale orario del centro di lavoro Telecom territorialmente competente.

Per gli interventi richiesti dal Richiedente fuori del suddetto periodo base di disponibilità, laddove sia necessario e possibile porli in essere, verrà addebitato allo stesso un ulteriore corrispettivo calcolato in base alle tariffe orarie della manodopera del listino Telecom in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti "191". Per gli interventi richiesti dal Richiedente che si dovessero protrarre oltre il normale orario di lavoro, sarà addebitato solamente il tempo eccedente tale orario, in ore arrotondate per difetto.

**15.2** A richiesta scritta del Richiedente il periodo base di cui al precedente articolo 15.1, potrà essere esteso, compatibilmente con la disponibilità delle risorse del centro di lavoro Telecom. Tale estensione dovrà comunque avere carattere continuo per periodi di fatturazione, consistere in una o più ore consecutive da far precedere o seguire al periodo base, e comporterà una maggiorazione del canone di manutenzione da concordare nella Proposta.

**Art. 16 - Prestazioni escluse**

**16.1** Il servizio di manutenzione non comprende:

- la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con le apparecchiature;

- le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto delle apparecchiature, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da Telecom, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite o concordate con Telecom.

Per gli interventi relativi alle prestazioni escluse, Telecom addebiterà al Richiedente gli importi relativi a mano d'opera e parti di ricambio, così come definiti in base al listino Telecom in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti "191".

**16.2** Sono inoltre a carico del Richiedente le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione delle apparecchiature e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da Telecom. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti ed in particolare di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

**Art. 17 - Forza maggiore**

**17.1** Per causa di forza maggiore si intendono i fatti e gli avvenimenti di carattere straordinario, imprevedibili e comunque fuori il controllo di Telecom, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

**17.2** In particolare resta inteso che, danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura delle apparecchiature derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini conseguenti a temporali, incendi ed altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico di Telecom.

**Art. 18 - Durata e Recesso**

**18.1.** Fatto salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta, il contratto per il servizio di manutenzione si intende perfezionato al momento dell'accettazione da parte di Telecom della Proposta ed ha una durata di due anni che decorre dalla data di scadenza del periodo di garanzia di cui ai precedenti articoli 10.1 e 10.2. Alla scadenza del primo periodo vigenza contrattuale, il contratto per il servizio di manutenzione si intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di un anno, e così per le successive scadenze, salvo disdetta di una delle Parti da comunicarsi per iscritto con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza mediante raccomandata a.r.

**18.2.** Il Richiedente ha facoltà di recedere dal contratto per il servizio di manutenzione in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante raccomandata a.r., con un preavviso di 30 giorni.

**18.3.** Qualora il Richiedente receda dal contratto per il servizio di manutenzione nel corso del primo periodo di durata contrattuale sarà tenuto a pagare a Telecom, per i costi sostenuti da quest'ultima, un importo pari al 20% del canoni di manutenzione residui.

**Art. 19 - Corrispettivo per il servizio di manutenzione**

**19.1** Il Richiedente riconoscerà a Telecom quale canone di manutenzione l'importo indicato nella Proposta, oltre ad IVA ed eventuali altri oneri di legge.

**19.2** Ove consentito dalla legge, a decorrere dal 1° gennaio di ciascun anno Telecom potrà adeguare i canoni pattuiti, senza necessità di alcun preavviso, nella misura del 100% della variazione accertata dall'ISTAT dell' "Indice dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati" verificatasi nel periodo ottobre-

settembre nell'arco dei dodici mesi che precedono l'anno interessato all'adeguamento.

**19.3.** Le variazioni dei canoni che abbiano una decorrenza diversa e/o un aumento superiore a quello indicato nel precedente capoverso, dovranno essere richieste da Telecom con un preavviso scritto di almeno 90 giorni. In detta ipotesi il Richiedente avrà facoltà di recedere dal Contratto senza per questo dover nulla a Telecom, dandone comunicazione scritta con lettera raccomandata a.r. entro 60 giorni dal ricevimento del preavviso di variazione.

**Art. 20 - Decorrenza del corrispettivo**

Il canone di manutenzione di cui al precedente articolo 19, decorrerà dalla data di scadenza del periodo di garanzia di cui al precedente articolo 10.

**Art. 21 - Modalità e termini di pagamento**

**21.1** I corrispettivi per il servizio di manutenzione saranno addebitati sul Conto Telecom Italia relativo all'utenza telefonica del Richiedente come indicato nella Proposta, salvo il diritto di Telecom di emettere specifica fattura da inviare all'indirizzo riportato nella Proposta.

**21.2** In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata a.r. Decorsi 15 giorni dall'inizio del bimestre successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, Telecom si riserva il diritto di risolvere il contratto per il servizio di manutenzione ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c. Nel caso di risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione il Richiedente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a Telecom per il servizio reso fermo restando il diritto di Telecom di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali. Nel caso in cui il Richiedente debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, questi verranno recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo IVA ex articolo 15 DPR n. 633/72 e succ. mod.) da parte di Telecom che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

**21.3** In caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti a titolo di canoni per la manutenzione, Telecom, fatta salva la possibilità di dichiarare risolto il Contratto, potrà sospendere il servizio di manutenzione delle apparecchiature.

**Art. 22 - Divieto di manomissione delle apparecchiature**

Il Richiedente si impegna a non aprire, smontare, o comunque manomettere le apparecchiature o parte di esse per eseguire interventi di qualsiasi natura. In tal caso Telecom, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 23, effettuerà tutti i necessari interventi di ripristino a totale spesa del Richiedente. Il Richiedente si impegna altresì a non rimuovere, cancellare o comunque modificare i contrassegni apposti sulle apparecchiature.

**Art. 23 - Risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione**

**23.1** Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 12.4, Telecom si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto per il servizio di manutenzione, a decorrere dalla data di scadenza del periodo di garanzia di cui ai precedenti articoli 10.1 e 10.2 ed ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata a.r., nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali così come previsto nella Proposta (sezione "Rischi specifici");
- mancata o non corretta predisposizione dei locali (art. 3.2);
- cessione non autorizzata del Contratto (art. 6);
- ritardato o mancato pagamento del corrispettivo per la manutenzione (art. 21.2);
- violazione del divieto di manomissione delle apparecchiature (art. 22).

**23.2.** In caso di risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione il Richiedente dovrà corrispondere a Telecom:

- a) le quote di canone maturate fino alla data dell'avvenuta risoluzione e non ancora corrisposte, oltre ad interessi moratori così come previsto al precedente articolo 21.2;
- b) a titolo di penale, l'importo complessivo dei canoni residui attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Telecom all'eventuale risarcimento del maggiore danno.

**Art. 24 - Accesso ai locali**

Il Richiedente si impegna a lasciare libero accesso ai locali ove sono installate le apparecchiature ai tecnici inviati da Telecom, o da ditta da essa incaricata, al fine di effettuare la manutenzione.

**Art. 25 - Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e Telecom in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il foro indicato nella Proposta

## CONDIZIONI GENERALI DI NOLEGGIO E MANUTENZIONE DI APPARECCHIATURE

### Allegato alla Proposta di Noleggio e Manutenzione di Apparecchiature

#### Art. 1 - Documenti applicabili

Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale tra Telecom ed il Richiedente relativo al noleggio e manutenzione di apparecchiature, fatto salvo quanto convenuto specificamente tra le Parti nella Proposta di Noleggio e Manutenzione di Apparecchiature ("Proposta"). In caso di contestazioni o di discordanza tra le presenti Condizioni Generali e i termini specificamente convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato:

- 1 - la Proposta;
- 2 - le Condizioni Generali.

#### Art. 2 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali hanno come oggetto il noleggio delle apparecchiature di telecomunicazione di proprietà di Telecom indicate nella Proposta e il correlato servizio di manutenzione.

#### Art. 3 - Durata. Recesso

**3.1** Fatto salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta, il Contratto ha la durata minima di due anni che decorre dall'accettazione di Telecom della Proposta. Alla scadenza il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di un anno, e così per le successive scadenze, salvo disdetta di una delle Parti da comunicarsi per iscritto, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza, mediante raccomandata a.r.

**3.2** Il Richiedente ha la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante raccomandata a.r., con un preavviso di 30 giorni.

Qualora il Richiedente receda dal Contratto nel corso del primo periodo di vigenza contrattuale sarà tenuto a pagare a Telecom, per i costi sostenuti da quest'ultima, un importo calcolato applicando ai canoni residui i coefficienti di seguito indicati:

#### Centralini

Durata contrattuale	Coeff. recesso 1° anno	Coeff. recesso 2° anno	Coeff. recesso 3° anno	Coeff. recesso 4° anno	Coeff. recesso 5° anno	Coeff. recesso 6° anno
6 anni	57%	53%	48%	38%	15%	0%
5 anni	59%	55%	48%	32%	0%	
4 anni	61%	57%	47%	0%		
3 anni	63%	57%	29%			
2 anni	66%	54%				

#### Prodotti Dati

Durata contrattuale	Coeff. recesso 1° anno	Coeff. recesso 2° anno	Coeff. recesso 3° anno	Coeff. recesso 4° anno	Coeff. recesso 5° anno	Coeff. recesso 6° anno
6 anni	70%	66%	59%	47%	19%	0%
5 anni	75%	69%	60%	40%	0%	
4 anni	76%	71%	58%	0%		
3 anni	79%	72%	12%			
2 anni	82%	67%				

#### Art. 4 - Corrispettivi, adeguamenti e variazioni

**4.1** Il Richiedente riconosce a Telecom per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo indicato nella Proposta, oltre IVA ed altri eventuali oneri di legge. Il corrispettivo è determinato dalla somma dei seguenti importi:

- un importo a titolo di contributo per l'installazione delle apparecchiature, ove previsto nella Proposta;
- un canone di noleggio e manutenzione annuo;
- un corrispettivo per eventuali prestazioni aggiuntive (es. artt. 14.2, 16.2, 17.2, 17.3, 18.1, 20).

Ove consentito dalla legge, a decorrere dal 1° gennaio di ciascun anno Telecom potrà adeguare i canoni pattuiti, senza necessità di alcun preavviso, in misura non superiore al 75% della variazione accertata dall'ISTAT dell' "Indice dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati" verificatasi nel periodo ottobre-settembre nell'arco dei dodici mesi che precedono l'anno interessato all'adeguamento.

Variazioni dei canoni che abbiano una decorrenza diversa e/o un aumento superiore a quello indicato nel precedente capoverso, dovranno essere richieste da Telecom con un preavviso scritto di almeno 90 giorni. In detta ipotesi il Richiedente avrà facoltà di recedere dal Contratto senza per questo dover nulla a

Telecom, dandone comunicazione scritta con raccomandata a.r. entro 60 giorni dal ricevimento del preavviso di variazione.

**4.2** I corrispettivi di cui al primo comma del presente articolo decorreranno dal giorno in cui le apparecchiature saranno consegnate al Richiedente oppure dal giorno in cui saranno installate nel caso di installazione a cura di Telecom. Tali corrispettivi saranno commisurati al periodo di effettiva disponibilità da parte del Richiedente delle apparecchiature concesse in noleggio da Telecom.

#### Art. 5 - Modalità e termini di pagamento

**5.1** I corrispettivi oggetto del Contratto, saranno addebitati sul Conto Telecom Italia relativo all'utenza telefonica del Richiedente come indicato nella Proposta, salvo il diritto di Telecom di emettere specifica fattura da inviare all'indirizzo riportato nella Proposta.

**5.2** Salvo quanto diversamente previsto nella Proposta, il Richiedente corrisponderà a Telecom gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante raccomandata a.r. Decorsi 15 giorni dall'inizio del bimestre successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, Telecom si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. In caso di risoluzione del Contratto il Richiedente, fermo restando quanto previsto al successivo art. 10.2, sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a Telecom per il servizio reso fatto salvo il diritto di Telecom di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali. Qualora il Richiedente debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, questi verranno recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo IVA ex art. 15 DPR n. 633/72 e succ. mod.) da parte di Telecom che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

#### Art. 6 - Adeguamenti e modifiche

Eventuali adeguamenti tecnici delle apparecchiature, in dipendenza delle modifiche della rete pubblica di telecomunicazioni, dovranno essere eseguiti esclusivamente da Telecom a propria cura e spese, o da ditta da essa incaricata. Variazioni di configurazione delle apparecchiature dovranno essere richieste esclusivamente a Telecom, concordando preventivamente le relative condizioni contrattuali.

#### Art. 7 - Uso privato

Il Richiedente si impegna a non cedere in uso a terzi, in tutto o in parte, le apparecchiature oggetto del Contratto e i servizi alle stesse connesse senza il preventivo accordo scritto di Telecom.

#### Art. 8 - Software applicativo

In alcune apparecchiature oggetto del Contratto potranno essere installati programmi applicativi e software necessari al funzionamento delle apparecchiature stesse e delle eventuali funzioni svolte dal sistema.

In questi casi, Telecom garantisce di avere o di avere ottenuto dall'avente causa, il diritto di utilizzare tali programmi applicativi e software, e di concederne l'utilizzo al Richiedente nell'ambito del Contratto.

Il Richiedente si impegna ad utilizzare i programmi applicativi ed il software, unicamente ed esclusivamente nell'ambito del Contratto, a non consentirne l'accesso e l'uso a terzi estranei all'esecuzione del Contratto, nonché a non effettuare alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica di tali programmi o altre attività analoghe che siano in violazione della tutela del diritto d'autore degli stessi o di altro loro eventuale diritto di privativa.

#### Art. 9 - Divieto di manomissione delle apparecchiature

Il Richiedente si impegna a non aprire, smontare, o comunque manomettere le apparecchiature o parte di esse per eseguire interventi di qualsiasi natura. Telecom, in tal caso, effettuerà tutti i necessari interventi di ripristino a totale spesa del Richiedente. Il Richiedente si impegna, altresì, a non rimuovere, cancellare o comunque modificare i contrassegni apposti sulle apparecchiature.

#### Art. 10 - Risoluzione del Contratto

**10.1.** Telecom si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., mediante raccomandata a.r., nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali, così come previsto nella Proposta (sezione "Rischi specifici");
- ritardato o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per le prestazioni oggetto del Contratto (artt. 4 e 5);
- uso improprio delle apparecchiature (art. 7);
- utilizzo del software applicativo (art. 8);
- violazione del divieto di manomissione delle apparecchiature (art. 9);
- mancata o non corretta predisposizione dei locali (art. 12);
- cessione del Contratto non autorizzata (art. 19).

**10.2.** In caso di risoluzione del Contratto il Richiedente dovrà:

- a) sostenere le spese per il ritiro da parte di Telecom delle apparecchiature oggetto del Contratto ai fini della loro restituzione;
- b) corrispondere a Telecom le quote di canone maturate fino alla data dell'avvenuta risoluzione del Contratto, fermo restando quanto previsto all'art. 5.2, nonché a titolo di penale l'importo complessivo dei canoni residui attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Telecom all'eventuale risarcimento del maggior danno.

#### **Art. 11 - Accesso ai locali**

Il Richiedente si impegna a lasciare libero accesso ai locali ove sono installate le apparecchiature ai tecnici inviati da Telecom o da ditta da essa incaricata al fine di verificarne il corretto utilizzo.

#### **Art. 12 - Consegna ed installazione**

**12.1** Salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta, le apparecchiature verranno consegnate presso il luogo o i luoghi indicati nella Proposta a cura e spese di Telecom. Il Richiedente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna. Restano a carico di quest'ultimo le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione.

**12.2** Laddove si tratti di apparecchiature che richiedono attività di installazione, le stesse verranno installate e rese pronte per l'uso da Telecom, ovvero da ditta da essa incaricata, nei luoghi e nei termini indicati nella Proposta. I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti ed attrezzati a cura e spese del Richiedente in conformità alla natura delle apparecchiature e alle specifiche fornite da Telecom in tempo utile rispetto alla data prevista di installazione. In particolare sarà cura del Richiedente provvedere alla realizzazione dell'impianto elettrico di alimentazione e della relativa messa a terra secondo le normative vigenti e assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata del Contratto. Restano a carico del Richiedente le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero le maggiori spese, sulla base di quanto concordato nella Proposta, nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto.

**12.3** Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento delle apparecchiature, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature, saranno a carico del Richiedente.

#### **Art. 13 - Consegne ed installazioni frazionate per lotti**

Ove previsto nella Proposta, il Richiedente e Telecom potranno congiuntamente definire un piano delle consegne e delle installazioni delle apparecchiature nelle diverse località secondo una tempistica concordata.

Le eventuali variazioni e/o modifiche a detto piano, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nei corrispettivi e negli altri termini del Contratto.

#### **Art. 14 - Conservazione e custodia delle apparecchiature. Spostamenti e traslochi**

**14.1** Il Richiedente si impegna a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, le apparecchiature detenute in noleggio per tutta la validità del Contratto e comunque fino al momento del ritiro delle stesse da parte di Telecom. Il Richiedente si impegna pertanto a risarcire e tenere indenne Telecom per l'eventuale perdita, in tutto o in parte e per qualsiasi causa delle apparecchiature e per gli eventuali danni arrecati alle stesse o a parti di esse.

**14.2** Eventuali spostamenti e/o traslochi delle apparecchiature dovranno essere richiesti esclusivamente a Telecom che ne addebiterà le relative spese al Richiedente.

**14.3** Salvo quanto previsto all'articolo 10, alla cessazione del rapporto per qualsiasi causa, Telecom provvederà a sue spese, direttamente o tramite ditta da essa incaricata, al ritiro delle apparecchiature oggetto del Contratto, non oltre 30 giorni dalla data di cessazione.

#### **Art. 15 - Tutela della proprietà di Telecom**

Il Richiedente si impegna a mantenere le apparecchiature libere da ogni onere, pegno, gravame o da qualsiasi altro vincolo di indisponibilità dei beni, e farà in modo che il diritto di Telecom sulle apparecchiature resti immune da atti pregiudizievoli, impegnandosi ove ciò avvenga a risarcire Telecom di ogni danno che a questa ne derivi, sollevandola e tenendola indenne da ogni pretesa, azione o richiesta eventualmente promossa contro di essa. Il Richiedente, comunque, dovrà prontamente informare Telecom mediante raccomandata a.r. delle azioni e procedure suddette, fatto salvo il diritto di Telecom al risarcimento dei danni che ne potrebbero derivare.

#### **Art. 16 - Servizio di manutenzione**

**16.1** Il servizio di manutenzione delle apparecchiature, che potrà essere effettuato da Telecom o da ditta da essa incaricata, consiste nel ripristino delle funzionalità delle apparecchiature, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intera apparecchiatura, che a giudizio di Telecom risultino difettosi o guasti. Gli interventi di manutenzione correttiva potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Telecom ed essere eseguiti, a seconda della tipologia di apparecchiatura, ovvero della natura del malfunzionamento o guasto comunicato dal Richiedente, da remoto e/o presso i locali del Richiedente ove l'apparecchiatura è installata.

**16.2** Ove fosse possibile assicurare da remoto il ripristino delle funzionalità delle apparecchiature, ma il Richiedente richieda comunque espressamente l'intervento di tecnici Telecom presso i locali in cui le apparecchiature sono installate, quest'ultima addebiterà al Richiedente un importo pari al diritto fisso di chiamata ed al compenso orario (per ogni ora o frazione di ora di lavoro effettivo prestato), così come definiti nel listino Telecom in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti "191", per tutta la durata dell'intervento.

#### **Art. 17 - Periodi di disponibilità del servizio di manutenzione. Servizio oltre il c.d. periodo base**

**17.1** Il Richiedente potrà avvalersi del servizio di manutenzione correttiva nel c.d. periodo base di disponibilità, corrispondente al normale orario del centro di lavoro Telecom territorialmente competente.

**17.2** Per gli interventi richiesti dal Richiedente fuori del suddetto periodo base di disponibilità, laddove sia necessario e possibile porli in essere, verrà addebitato allo stesso un ulteriore corrispettivo calcolato in base alle tariffe orarie della manodopera del listino Telecom in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti "191". Per gli interventi richiesti dal Richiedente che si dovessero

protrarre oltre il normale orario di lavoro, sarà addebitato solamente il tempo eccedente tale orario, in ore arrotondate per difetto.

**17.3** A richiesta scritta del Richiedente, il periodo base di cui al precedente punto 17.1 potrà essere esteso, compatibilmente con la disponibilità delle risorse del centro di lavoro Telecom. Tale estensione dovrà comunque avere carattere continuo per periodi di fatturazione, consistere in una o più ore consecutive da far precedere o seguire al periodo base, e comporterà una maggiorazione del canone di manutenzione da concordare nella Proposta.

#### **Art. 18 - Prestazioni escluse**

**18.1** Il servizio di manutenzione non comprende:

- la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con le apparecchiature;
- le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto delle apparecchiature, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da Telecom, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite da o concordate con Telecom.

Per gli interventi relativi alle prestazioni escluse, Telecom addebiterà al Richiedente gli importi relativi a mano d'opera e parti di ricambio, così come definiti in base al listino Telecom in vigore al momento e conoscibile **chiamando il Servizio Clienti "191"**.

**18.2** Sono inoltre a carico del Richiedente le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione delle apparecchiature e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da Telecom. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti ed in particolare di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

#### **Art. 19 - Cessioni e modifiche**

Qualsiasi modifica al Contratto ed agli eventuali allegati, dovrà risultare da atto scritto, sottoscritto dalle Parti.

Resta inteso che le Parti non potranno cedere il Contratto, in tutto o in parte, anche gratuitamente, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte.

#### **Art. 20 - Forza maggiore**

Per causa di forza maggiore si intendono i fatti e gli avvenimenti di carattere straordinario, imprevisi ed imprevedibili e comunque fuori dal controllo di Telecom, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

In particolare resta inteso che, danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura delle apparecchiature derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini conseguenti a temporali, incendi ed altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico di Telecom.

#### **Art. 21 - Trattamento dei dati personali**

I dati personali forniti dal Richiedente sono tutelati Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/03), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e saranno tutelati con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza.

#### **Art. 22 - Clausola fiscale**

Le Parti dichiarano che le operazioni relative al Contratto sono soggette ad IVA a carico del Richiedente, ove previsto dalla legge.

Ogni onere fiscale comunque correlato al presente Contratto è a carico del Richiedente medesimo, nei casi consentiti dalla legge.

#### **Art. 23 - Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e Telecom in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il foro indicato nella Proposta.