

**PROPOSTA DI ATTIVAZIONE DEI  
"SERVIZI PLUS"**

Richiesta n. \_\_\_\_\_

Spett.le  
TELECOM ITALIA S.p.A.

Sede di Bologna  
Via Piromani 27

Q2 SPA (di seguito denominato il "Richiedente"), codice fiscale  
01121580374 partita IVA 00533641205 con sede in  
SAN LATTARIO DI SILENA Via COLUNGA 20 n.  
20 CAP 50068 Località \_\_\_\_\_ Prov. BO nella persona di (nome e cognome)  
BERNARDI PAOLO nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ a residente in  
\_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ estremi del  
documento di identificazione \_\_\_\_\_ rilasciato  
da \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ in virtù degli idonei  
poteri conferiti, come sopra domiciliato ai fini della presente richiesta.

**Premesso**

- che Telecom Italia S.p.A. (di seguito denominata "Telecom"), quale operatore di telecomunicazioni, è in grado di assicurare ai propri clienti una serie di prestazioni avanzate aventi ad oggetto l'assistenza tecnica e sistemistica, la gestione, la fatturazione e la reportistica, meglio rispondenti alle esigenze della clientela;
- che la presente Proposta di Attivazione, unitamente alle allegate Condizioni Generali, alla Scheda tecnica di offerta, alla Scheda tecnica di consistenza ed alla documentazione indicata all'art. 6 della presente Proposta di Attivazione costituiscono il presente contratto (di seguito denominato il "Contratto").

In considerazione delle suddette premesse, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto, con la presente Proposta di Attivazione il Richiedente richiede di aderire al Servizio per l'esercizio dei propri scopi imprenditoriali e professionali nei termini e nelle condizioni specificati nel Contratto.

**A tal fine**

- Il Richiedente dichiara di essere a conoscenza delle caratteristiche e delle prestazioni riguardanti il Servizio e che la sottoscrizione del Contratto implica l'accettazione di tutte le norme nel medesimo contenute nonché di ogni altra disposizione di legge o di regolamento concernente in generale i servizi di telecomunicazione;
- Il Richiedente chiede l'addebito in regime di non imponibilità IVA in base all'art. \_\_\_\_\_ del DPR del 28 ottobre 1972 n. 833 (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.
- Le fatture relative al Servizio dovranno essere inviate presso l'indirizzo sotto riportato:<sup>1</sup>

Via COLUNGA 20  
Località SAN LATTARIO DI SILENA CAP 50068 Prov. BO

**4. Comunicazioni**

Qualsiasi comunicazione, informazione, notizia relativa al Contratto, sarà formalizzata per iscritto ai seguenti indirizzi:

per Telecom:	TELECOM ITALIA S.p.A.	Per il Richiedente:	<u>Q2 SPA</u>
Sede di	<u>Bologna</u>	Sede di	<u>SAN LATTARIO DI SILENA</u>
Via	<u>PIROMANI 27</u>	Via	<u>COLUNGA 20</u>
Referente	<u>SARTI FABIO</u>	Referente	<u>UGOLINI MASSIMILIANO</u>
Tel:	<u>335 7508862</u>	Tel:	<u>051 4992711</u>
Fax:	<u>335 7508862</u>	Fax:	<u>051 4992711</u>
e-mail	<u>FABIO.SARTI@TELECOMITALIA</u>	e-mail	<u>MASSIMILIANO.UGOLINI@Q2.IT</u>

<sup>1</sup> Indicare nome/ragione sociale della società, ditta, ente richiedente  
<sup>2</sup> Art. 8: Cessione all'esportazione; Art. 8 bis: Operazioni assimilate all'esportazione; Art. 9: Servizi internazionali o connessi agli scambi internazionali  
<sup>3</sup> Da compilare se si desidera ricevere le fatture ad un indirizzo diverso da quello indicato nei dati generali del Richiedente.  
 Telecom Italia - Codice Modulo MRPROPDCB0026-1-BUB, Emissione Maggio 2009 rev.0

**5. Durata**

Il Contratto avrà la durata di anni.....4..... (.....1/1/0.....) a decorrere dalla data di attivazione del Servizio, o in alternativa, dalla ricezione della lettera di accettazione della proposta da parte di Telecom, e si rinnova tacitamente di anno in anno. Le Parti potranno recedere dal Contratto in qualsiasi momento, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di 30 giorni.

Il contratto relativo all'opzione EdI Bill decorre dalla data di invio della comunicazione di attivazione dell'opzione e delle Chiavi di accesso.

Il Richiedente prende atto e accetta che i contratti relativi alle opzioni sono collegati funzionalmente al Servizio. Pertanto, nell'ipotesi in cui quest'ultimo venga meno per qualsivoglia causa o ragione, verranno meno automaticamente anche le opzioni.

**6. 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 di Il (Urbino).

**7. EDI BILL<sup>4</sup>**

Il Richiedente seleziona i servizi di telecomunicazioni di seguito indicati, forniti da Telecom, per i quali intende usufruire dell'Edi Bill:

- Fonte singola;
- Fonte aggregata;
- Rete intelligente;
- Trasmissione dati;

le cui linee/CFA/Contratti risultano specificamente indicate nell'Allegato I 1.

**8. Allegati**

Sono parte integrante e sostanziale del Contratto i seguenti allegati debitamente compilati e sottoscritti, ove necessario, dal Richiedente:

- (X) Allegato A - Consenso e Informativa ai clienti di Telecom Italia ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003);
- (X) Allegato B - Condizioni Generali;
- (X) Allegato C - Tabelle SLA;
- (X) Allegato D - Scheda tecnica di offerta;
- (X) Allegato E - Scheda tecnica di consistenza;
- (X) Allegato F - Offerta Commerciale;
- ( ) Allegato G - Dichiarazione sui rischi specifici;
- ( ) Allegato H - Dichiarazione d'intenti.

In caso di adesione del Richiedente all'opzione EdI Bill, in aggiunta ai precedenti allegati, i seguenti allegati, compilati e sottoscritti dal Richiedente, sono parte integrante e sostanziale del Contratto.

- ( ) Allegato I 1 - Elenco linee/CFA/Contratti;
- ( ) Allegato I 2 - Scheda Richiedente opzione EdI Bill;
- ( ) Allegato I 3 - Modalità di pagamento delle fatture relative ai servizi di telecomunicazione;
- ( ) Allegato I 4 - Caratteristiche tecniche dell'opzione EdI Bill.

**9. Annotazioni**

---



---



---



---

**10. Profili del Servizio**

Il Richiedente dichiara di voler aderire alla tipologia di Servizio<sup>5</sup> sottoindicata, come meglio dettagliata per quanto concerne le prestazioni correlate, negli Allegati alla presente Proposta di Attivazione.

- |         |                          |         |                                     |
|---------|--------------------------|---------|-------------------------------------|
| BRONZO  | <input type="checkbox"/> | OTTONE  | <input type="checkbox"/>            |
| RAME    | <input type="checkbox"/> | PLATINO | <input checked="" type="checkbox"/> |
| TITANIO | <input type="checkbox"/> |         |                                     |

Corrispettivo Servizi Plus

€

....., il .....

X

X

**CAE** S.p.A.  
 VIA COLINGA 30  
 40068 SAN LAZZARO DI SENECA (BO)  
 C.A.P. 41015  
 P.IVA 04710111033  
 (Timbro e firma del Richiedente)

<sup>4</sup> Campo da riempire sempre (Indicare Milano o Roma)

<sup>5</sup> Compilare solo in caso di sottoscrizione della prestazione EdI Bill

<sup>6</sup> Indicare il profilo di servizio richiesto. E' possibile sottoscrivere un solo profilo per Contratto.



## CONDIZIONI GENERALI "SERVIZI PLUS"

Allegato B 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 in Milano, P.zza degli Affari 2, capitale sociale euro 10.673.803.324,80, cod. fisc., partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, numero di iscrizione al Registro A.E.E. IT09020000000799;

- "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 ne costituiscono parte integrante;

- "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": attività di gestione dei guasti effettuate 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;

- "Portale": il portale relativo al Servizio accessibile tramite il sito [www.tucenti.telecomitalia.it](http://www.tucenti.telecomitalia.it);

- "Edi Bill": prestazione opzionale del Servizio che consente l'invio al Richiedente, tramite strumenti elettronici, delle fatture, compresa la documentazione relativa del traffico, emesse da Telecom a fronte di servizi di telecomunicazione della stessa erogati al Richiedente;

- "Client di accesso": la coppia di user-id e password necessaria per accedere esclusivamente alla sezione del sito [www.191.k](http://www.191.k) dedicata all'Edi Bill.

### 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 ed 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 | 4. Platino |
| 2. Ottone | 5. Titanio |
| 3. Rame   |            |

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

Il Richiedente per usufruire del Servizio dovrà preventivamente o contestualmente sottoscrivere con Telecom un contratto di connettività dati per tutte le sedi per le quali richiede il Servizio, conformemente a quanto riportato nella Scheda tecnica di consistenza. Il passere, per qualsiasi motivo, del servizio di connettività di Telecom su alcune o tutte le sedi, comporterà la conseguente cessazione parziale o totale del Servizio per le sedi interessate dalla cessazione della connettività. In caso di cessazione totale del Servizio verrà meno il presente Contratto. Al ricorso, in tal modo esercitato dal Richiedente, si applica la disciplina prevista all'art. 11.

#### Profilo Bronzo

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

- accentramento guasti;
- fatturazione aggregata (opzionale);

e le seguenti prestazioni opzionali soggette al pagamento da parte del Richiedente di un corrispettivo aggiuntivo:

- ripristino configurazioni router;
- invio fatture Edi Bill;
- reportistica di ripartizione spesa per centri di costo.

#### Profilo 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);
- fatturazione aggregata (opzionale);

e le seguenti prestazioni opzionali soggette al pagamento da parte del Richiedente di un corrispettivo aggiuntivo:

- reportistica allarmi SNMP;
- invio fatture Edi Bill;
- reportistica di ripartizione spesa per centri di costo.

#### 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;
- fatturazione aggregata (opzionale);

e le seguenti prestazioni opzionali soggette al pagamento da parte del Richiedente di un corrispettivo aggiuntivo:

- reportistica allarmi SNMP;
- reportistica SNMP con piattaforma dedicata;
- invio fatture Edi Bill;
- reportistica di ripartizione spesa per centri di costo.

#### 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;
- fatturazione aggregata (opzionale);

e le seguenti prestazioni opzionali soggette al pagamento da parte del Richiedente di un corrispettivo aggiuntivo:

- reportistica allarmi SNMP;
- reportistica SNMP con piattaforma dedicata;
- invio fatture Edi Bill.

I valori soggetti a 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 Titano 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 sul Portale con accesso tramite User ID e Password.

La comunicazione delle User ID e Password di accesso personalizzato al Portale per i servizi di assistenza on-line 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.

Tab. 1 - Numeri Verdi

Valle d'Aosta e Piemonte	800.883.401
Lombardia	800.315.494
Veneto, Friuli-Venezia-Giulia, Trentino-Alto Adige	800.689.911
Emilia Romagna, Marche, Umbria, San Marino	800.856.900
Toscana, Liguria	800.441.168
Lazio, Sardegna, Abruzzo, Molise	800.800.801
Campania, Puglia, Basilicata	800.222.330
Sicilia, Calabria	800.616.999

#### 4.2 Ripristino configurazioni router

La prestazione è applicabile agli accessi dall'IP con presenza di router in manutenzione standard prestata da Telecom e compresi in un contratto Servizi Plus Bronzo con prestazione di accentramento 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 accentramento guasti e consiste nella manutenzione e ripristino delle configurazioni dei router appartenenti a tecnologia 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.

#### 4.3 Servizi di Fault Management con SLA

L'assistenza tecnica con SLA consiste nella 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 di assistenza 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 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 di assistenza è svolto da Telecom nel rispetto dei seguenti parametri di qualità calcolati secondo i valori indicati nell'allegato C (tabb. 2, 3a, 3b).

##### • 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

E' 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

E' 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 conserenza 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 presso la sede interessata.

#### 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 consumativi sulla rete e di rispetto dei valori contrattualizzati.

Lo SLA Reporting è reso disponibile al Richiedente via Web (.pdf) sul Portale con aggiornamento trimestrale.

Il servizio fornisce, con cadenza annuale, un rapporto di qualità periodico relativo ai guasti verificatisi ed ai relativi interventi di risoluzione. 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: contengono 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: contengono 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: contengono, 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.

#### 4.4 Reportistica allarmi SNMP (Ottone, Rama, Platino e Titano)

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 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:

- 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 oggetto della prestazione opzionale.

Le informazioni sono aggiornate costantemente ad intervalli di 15 (quindici) minuti.

#### 4.5 Reportistica SNMP con piattaforma dedicata (Platino e Titano)

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 delle 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.

#### 4.6 Network Management con Team dedicato (Platino e Titano)

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 della struttura di assistenza tecnica di Telecom, di alcuni parametri tecnici e di traffico, quali indicatori del buon funzionamento del sistema del Richiedente. L'attuazione di tale verifica potrà determinare lo svolgimento di eventuali interventi correttivi.

#### 4.7 Manutenzione specialistica (Platino e Titano)

Per i profili Platino e Titano la manutenzione specialistica degli apparati è compresa nel Servizio ad eccezione di quanto diversamente previsto 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 della 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 ineludibile 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, inchiostri, nastri e la manutenzione di dispositivi elettro/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 e 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, tumini, 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.

#### 4.6 Reportistica configurazione apparati (Platino e Titano)

Tale attività consente la visualizzazione in sola lettura delle configurazioni attive degli apparati costituenti la rete del Richiedente. L'accesso alla reportistica avviene dal Portale.

#### 4.9 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.

#### 4.10 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 del 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:
  - o upgrade delle risorse (apparato, circuiti);
  - o riconfigurazione di parametri sistemistici dell'apparato;
  - o modifica del sistema di telecomunicazioni del Richiedente per adeguarlo alle effettive necessità del medesimo manifestate;
  - o proposizione di nuove offerte da parte di Telecom per rispondere alle nuove esigenze del Richiedente.

#### 4.11 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.

#### 4.12 Performance Reporting (Titano)

Fornitura periodica dal Portale dei report 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.

#### 4.13 Fatturazione

Il Richiedente può richiedere la opzione Edi Bill e Fatturazione aggregata.

#### 4.14 Edi Bill

Telecom mette a disposizione del Richiedente i dati di fatturazione nella sezione del sito [www.191.it](http://www.191.it) dedicata all'opzione. La sezione del sito dedicata all'opzione consente di accedere alle funzionalità "Visualizzazione e Stampa" delle fatture in formato "pdf" e "Download Files".

Per aderire all'Edi Bill è necessario che le fatture oggetto dell'opzione siano da emettere nei confronti di un soggetto identificato dal medesimo codice fiscale.

Telecom invierà preventivamente al Richiedente una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica dal medesimo indicato nell'Allegato I.2, con la quale renderà nota l'attivazione dell'opzione e le Chiavi di accesso alla sezione del sito allo stesso dedicata.

Le Chiavi d'accesso sono strettamente personali, pertanto il Richiedente è responsabile del loro utilizzo ed adopererà la dovuta diligenza nella gestione delle stesse. Il Richiedente potrà modificare le password, l'indirizzo di posta elettronica per l'invio delle comunicazioni relative all'opzione ed il nominativo del

referente dell'opzione nell'apposita sezione del portale www.191.it.

#### 4.14.1. Con l'Edi Bill il Richiedente potrà

- gestire i flussi delle fatture su un file system organizzato per il Richiedente nonché destinando dei flussi;
- conservare i flussi delle fatture per un anno e dei flussi relativi al traffico telefonico per sei mesi;
- ricevere la notifica via e-mail della disponibilità per il download dei flussi delle fatture;
- fare il download web dei flussi di fatturazione in formato compresso (EDV/BS);
- visualizzare la fattura in formato .pdf;
- stampare le fatture selezionate, aggregate in un unico documento .pdf.

I flussi inviati sono: CRMB Singola, CRMB Aggregata, TLD e GSRI distinti per sistema di fatturazione e formattati in base alle richieste.

Il download dei flussi è diviso in due sezioni:

- "Download BS" dove si trovano i GEC per GSRI e i codici cliente per Fonia aggregata;
- "Download EDI" dove si trovano i GEC per TLD e Fonia singola.

4.14.2 La visualizzazione delle fatture e del traffico può essere effettuata selezionando o l'anno e il bimestre o l'anno e il mese. Se non è data nessuna indicazione particolare per quel che riguarda il periodo di interesse, per default viene mostrato l'ultimo periodo disponibile per il cliente, per tutti i sistemi di fatturazione, CRMB Singola, TLD, CRMB Aggregata, GSRI.

4.14.3 Il Richiedente dovrà provvedere a stampare le fatture inviate in via telematica da Telecom.

Il Richiedente può richiedere l'invio delle fatture in forma cartacea come modalità aggiuntiva a quella telematica. Le spese postali di spedizione delle fatture sono a carico del Richiedente.

Telecom, previo preavviso al Richiedente, per ragioni tecniche si riserva la facoltà di far recapitare le fatture in forma cartacea in sostituzione delle fatture da inviare in via telematica.

Fatto salvo quanto stabilito al comma 4.14.1, per il servizio di Fonia aggregata le fatture e la relativa documentazione dei consumi sono inviate al Richiedente anche in modalità cartacea; le fatture in cartaceo costituiscono gli originali.

4.14.4 Dai flussi di fatturazione sono escluse le fatture relative alla compravendita, le fatture emesse per impianti provvisori ed eventuali fatture temporaneamente non trasmesse per accertamenti tecnici, comprese quelle assoggettate a controllo del traffico telefonico, che verranno inviate secondo le consuete modalità in formato cartaceo.

Il Richiedente dovrà indicare nell'Allegato I, per ogni tipo servizio selezionato nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato, l'elenco delle linee/CFA/Contratti sui quali sono attestati i servizi di Telecom il cui corrispettivo è fatturato e trasmesso con l'opzione. Il flusso contenente il dettaglio dei consumi è prodotto solo per le linee per le quali il Richiedente abbia richiesto preventivamente il relativo servizio "Documentazione dei consumi" al Servizio Clienti "191" di Telecom.

4.14.5 Il Richiedente potrà variare l'elenco delle linee/CFA/Contratti in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta a Telecom, l'apposito modulo variazioni contrattuali.

4.14.6 L'opzione non potrà essere più erogata per le linee/CFA/Contratti indicati nell'Allegato I e in caso di stipula di un accordo di fatturazione personalizzata sottoscritto dal Richiedente con Telecom.

4.14.7 Telecom, nell'erogare l'opzione, utilizza propri standard che si riserva di modificare per motivi tecnici o per dare esecuzione a provvedimenti normativi, dandone preventiva comunicazione al Richiedente. In tal caso il Richiedente avrà facoltà di recedere dall'opzione, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, mediante l'invio di una raccomandata a.r.

Telecom in tal caso è esonerata da ogni obbligo o responsabilità, ed avrà diritto di pretendere dal Richiedente il pagamento di tutte le somme maturate come corrispettivo per l'erogazione dell'opzione calcolate sino alla data di ufficiale del recasso.

4.14.8 Il Richiedente s'impegna a non cedere a terzi le Chiavi d'accesso necessarie alla fruizione dell'opzione. Il Richiedente ha inoltre l'obbligo di conservare le predette Chiavi d'accesso

sotto la propria responsabilità con diligenza e cura, adottando tutte le misure di sicurezza necessarie, restando responsabile dell'eventuale utilizzo anche abusivo da parte di terzi.

#### 4.14.9 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 del Richiedente associati al Servizio e definiti nella Scheda tecnica d'offerta e nella Scheda tecnica di consistenza. La fatturazione è aggregata per sistema di commercializzazione e fatturazione.

#### 4.15 Reportistica di ripartizione spesa per centri di costo (Internet Cost Administration)

Prestazione opzionale disponibile per tutti i profili.

Tale opzione, grazie all'uso di un applicativo fruibile sul portale www.191.it (accesso alla prestazione Internet Cost Administration 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.

L'opzione, per la configurazione della struttura dei centri di costo scelta dal Richiedente, prevede due soluzioni:

- la configurazione potrà essere effettuata sul sistema in modo autonomo dal Richiedente, che stabilisca 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 Telecom.

#### Art. 5 - Penali

##### 5.1 Penali per Profilo Ottone

Fatti salvo i casi di:

- forza maggiore;
- responsabilità imputabili al Richiedente;
- interruzioni programmate dal 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. 3a) sarà riconosciuta al Richiedente una penale calcolata sulla base della somma 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 Rama, Platino e Titano

Fatti salvo i casi di:

- forza maggiore;
- responsabilità imputabili al Richiedente;
- interruzioni programmate dal 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. 3b) sarà riconosciuta al Richiedente una penale calcolata sulla base della somma delle singole penali previste per ciascun parametro. Il mancato raggiungimento di ciascuna soglia sarà considerato separatamente.

5.2.2 Nel caso di mancato rispetto del parametro relativo alle disponibilità globali del Servizio calcolata con arrotondamento alla seconda cifra decimale, sarà riconosciuta al Richiedente una penale pari al 3% del canone annuo del Servizio per ogni centesimo di punto percentuale in diminuzione rispetto al valore obiettivo.

5.2.4 Il mancato rispetto del tempo di ripristino assicurato dal Contratto è così calcolato: si assume come base di calcolo il numero totale di guasti verificatisi su base annua. Su tale valore è individuata, in accordo alle definizioni riportate in tabella 3b, 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 La 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 unicamente alla fatturazione nel primo canone bimestrale dell'anno successivo alla certificazione del mancato rispetto.

#### Art. 6 - Variazioni di consistenza

6.1 Le variazioni di consistenza saranno preventivamente concordate con Telecom.

A seguito di un potenziamento delle consistenze, l'adeguamento dei corrispettivi economici a carico del Richiedente decorrerà dal momento in cui il potenziamento avrà luogo. A seguito di una diminuzione delle consistenze, il corrispettivo del Contratto, relativamente alle consistenze diminuite, sarà adeguato a partire dal periodo di fatturazione successivo all'avvenuta variazione. Per gli anni successivi al primo, per i contratti di durata pluriennale o in caso di rinnovo tacito, il corrispettivo sarà calcolato in base alla consistenza effettivamente richiesta.

6.2 Nel caso in cui determinati sistemi/apparati/servizi del Richiedente 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/servizi non compatibili con le nuove configurazioni;
- non procedere all'adeguamento sopra indicato; in tal caso Telecom non garantirà più alcun tipo di Livello di servizio - SLA - né la corretta erogazione del Servizio.

#### Art. 7 - Facoltà di subappalto/subaffidamento

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. 8 - Corrispettivo

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

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

8.1.1 Per l'opzione EdI Bli il Richiedente riconosce a Telecom il corrispettivo di euro 0,31 per ogni fattura resa disponibile sull'apposita sezione del sito [www.191.it](http://www.191.it).

8.2 Fatto salvo quanto espressamente previsto nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato, durante il

primo periodo di vigenza del Contratto il corrispettivo pattuito non sarà oggetto di variazione.

8.3 Fatto salvo quanto previsto nel precedente comma 8.1.1 Telecom si riserva il diritto di variare le condizioni economiche indicate al comma 8.1.1 e di determinare il nuovo corrispettivo dovuto per l'EdI Bli, dandone comunicazione, tramite lettera raccomandata a.r. con 30 (trenta) giorni di preavviso.

Qualora il Richiedente non accettasse tale variazione ed il nuovo corrispettivo così determinato, dovrà dare comunicazione scritta a Telecom entro 15 (quindici) giorni dalla data della comunicazione di variazione e definizione del nuovo corrispettivo, recedendo in tal caso dall'opzione, senza alcun onere o responsabilità in capo a Telecom stessa o al Richiedente.

8.4 Ove richiesti, Telecom restituirà al Richiedente depositi cauzionali o anticipi entro 180 giorni dalla scadenza del Contratto. Decorso 80 giorni dalla scadenza del Contratto Telecom restituirà tali depositi o anticipi maggiorati di un interesse pari a quelli previsti dal comma 8.3.

8.5 In caso di attivazione di offerte fornite gratuitamente al Richiedente, Telecom indicherà se le stesse modificano le prestazioni del Servizio o limitano il diritto di scelta del Richiedente, riconoscendo a quest'ultimo la facoltà di chiederne la disattivazione. È obbligatoria la preventiva richiesta da parte del Richiedente delle predette offerte alla scadenza del periodo di gratuità delle stesse.

#### Art. 9 - Modalità di pagamento

9.1 Il corrispettivo relativo al Servizio sarà fatturato al Richiedente in canoni bimestrali anticipati. 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 Con la sottoscrizione dell'opzione EdI Bli la Parti intendono derogare alle disposizioni relative alle modalità di pagamento stabilite negli specifici contratti relativi ai servizi selezionati nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato. Il pagamento delle fatture oggetto dell'EdI Bli dovrà avvenire in un'unica soluzione, mediante bonifico sulle coordinate bancarie indicate nell'allegato I 3, entro la data di scadenza indicata sulle fatture e con pari valuta per il beneficiario. Per il servizio di Fonia aggregata il pagamento dell'EdI Bli avverrà secondo la modalità scelta dal Richiedente.

In caso di contestazione delle fatture da parte del Richiedente, il medesimo dovrà sporgere reclamo entro i termini di scadenza delle fatture. In ogni caso dovrà provvedere al pagamento, entro i termini di scadenza della fattura contestata, dell'importo in essa indicato, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione. Telecom si impegna a controllare correttezza dei dati di fatturazione entro 30 (trenta) giorni dalla data del reclamo. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo ed il Richiedente abbia già pagato tutti gli importi addebitati nella fattura contestata, Telecom provvederà all'emissione di note di credito a suo favore ed alla regolarizzazione contabile.

9.2.1 In caso di ritardo nel pagamento delle fatture oggetto dell'EdI Bli si applicano le norme previste nelle Condizioni Generali di Abbonamento RTG/ISDN visionabili sul sito [www.191.it](http://www.191.it).

9.3 In caso di ritardo nel pagamento delle fatture relative al Servizio, il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante 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'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 del 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 - Perfezionamento del Contratto e recesso

10.1 Il Contratto si perfeziona a decorrere dalla data di attivazione del Servizio, o in alternativa, dalla ricezione da parte del Richiedente, della lettera di accettazione della proposta da parte di Telecom, e si rinnova tacitamente di anno in anno. 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 nel 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 Il Richiedente potrà recedere dalle opzioni in qualsiasi momento, con le stesse modalità di cui al comma 10.1 mantenendo comunque attivo il Servizio.

Telecom potrà recedere dall'opzione Ecti Bill nel caso in cui il Richiedente riduca o azzeri il numero delle linee/CFA/Contratti oggetto di fatturazione.

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

10.4 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. 1458 codice civile, anche per uno solo dei seguenti inadempimenti ritenuti gravi ed irreparabili:

- ritardo 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;
- cessione per qualsiasi causa dell'attività imprenditoriale e/o professionale del Richiedente.

11.2 Fatto salvo quanto stabilito al comma 9.3 in caso di ritardo o mancato pagamento, 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 atualizzati 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 nel Servizio.

12.2 Ferma restando l'applicabilità delle penali previste al precedente art. 9, Telecom non sarà in ogni caso ritenuta responsabile di alcun danno subito dal Richiedente e/o dai terzi a seguito e/o in relazione ai vizi/rischi di ritardo 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 sulle riservatezze 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 È 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

È 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 ditta 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 del contenuto 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, secondo quanto indicato nell'informativa (All. A) che Telecom ha fornito al Richiedente all'atto della richiesta di adesione al Servizio.

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 esse 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 le attività oggetto del Contratto.

17.2 Il Richiedente si impegna alla piena osservanza del disposto del D. Lgs. 81/08. 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 eseguirà 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 - Modifiche al contratto e divieto di cessione

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

**Art. 19 - Referente**

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

**Art. 20 - Disposizioni generali**

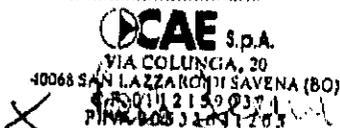
Il Contratto costituisca manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorri tra Telecom ed il Richiedente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio.

**Art. 21 - Foro**

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

.....  
  
CAE S.p.A.  
VIA COLUNGA, 20  
40068 SAN LAZZARO DI SAVENA (BO)  
C.A.P. 41024 S 90034  
P.IVA 0353677035  
(Timbro e firma del Richiedente)

Il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto agli articoli 1341, 2° comma e 1342 del Codice Civile, le clausole delle presenti Condizioni Generali di cui agli articoli e (Caratteristiche e modalità delle prestazioni del Servizio), 5 (Penali), 9 (Modalità di pagamento), 10 (Perfezionamento del Contratto a recesso), 11 (Risoluzione del Contratto), 12 (Responsabilità di Telecom), 13 (Uso privato), 14 (Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del software) 15 (Clausola fiscale), 16 (Modifiche al Contratto e divieto di cessione), art. 21 (Foro).

.....  
  
CAE S.p.A.  
VIA COLUNGA, 20  
40068 SAN LAZZARO DI SAVENA (BO)  
C.A.P. 41024 S 90034  
P.IVA 0353677035  
(Timbro e firma del Richiedente)

Allegato C alla Proposta di Attivazione od al testo del contratto personalizzato relativi al "Servizi Plus"

### Tabelle SLA

Tab.2 – Coperture orarie di servizio (eccetto profilo Ottone)

BASE	EXTENDED	SATURDAY	NON-STOP
lun.-ven. 8.00-18.30 Esclusi i festivi	lun.-ven. 8.00-22.00 Esclusi i festivi	Lun. - Ven. 8.00-22.00 Sab: 8.00-18.30 Esclusi i festivi	lun.-dom h 24

Tab. 3a - SLA per Profilo Ottone

	SLA
SLA specifico sul parametro di continuità del Servizio	Tempo di ripristino relativo a segnalazione di guasto Entro le 18.30 del giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione (100% dei casi) Copertura oraria: Lun. - Sab. 8.00-18.30 esclusi festivi

Tab. 3b - SLA per Profili Rame Platino e Titanio

PRESTAZIONE	PARAMETRO	RAMME	PLATINO	TITANIO	APPLICABILITA'
SLA BASIC	Tempo di risposta	2h	1h	1h	Configurazione di riferimento: singolo accesso - singola terminazione di rete
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti ≥ 10 SAP)	99,75%	99,75%	99,75%	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti < 10 SAP)	99,80%	99,80%	99,80%	
	Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	8h (85%) - 12h (100%)	8h (85%) - 12h (100%)	8h (85%) - 12h (100%)	
SLA BASIC HIGH	Tempo di risposta	2h	1h	1h	Configurazione di riferimento: "Back up ISDN" (al POP) con singolo appareato
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti ≥ 10 SAP)	99,85%	99,85%	99,85%	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti < 10 SAP)	99,80%	99,80%	99,80%	
SLA BASIC ULTRA	Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	8h (85%) - 12h (100%)	8h (85%) - 12h (100%)	8h (85%) - 12h (100%)	Configurazione di riferimento: "Back up ISDN" (al POP) con doppio appareato
	Tempo di risposta	2h	1h	1h	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti ≥ 10 SAP)	99,90%	99,90%	99,90%	
	Disponibilità annuale globale	99,85%	99,85%	99,85%	

SLA DUAL	(guasti bloccanti < 10 SAP)				Configurazione di riferimento: "Back up/Load Balancing" dell'accesso primario con singolo apparato
	Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	4h (90%) - 12h (100%)	4h (90%) - 12h (100%)	4h (90%) - 12h (100%)	
	Tempo di risposta	2 h	1h	1 h	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti ≥ 10 SAP)	99,90%	99,90%	99,90%	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti < 10 SAP)	99,75%	99,75%	99,75%	
SLA DUAL PLUS	Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	4h (90%) - 12h (100%)	4h (90%) - 12h (100%)	4h (90%) - 12h (100%)	Configurazione di riferimento: "Back up/Load Balancing" dell'accesso primario con doppio apparato
	Tempo di risposta	2h	1h	1 h	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti ≥ 10 SAP)	99,95%	99,95%	99,95%	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti < 10 SAP)	99,80%	99,80%	99,80%	
SLA HIGH	Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	4h (90%) - 12h (100%)	4h (90%) - 12h (100%)	4h (90%) - 12h (100%)	Configurazione di riferimento: "Back up ISDN End to end" con singolo apparato
	Tempo di risposta	1,5 h	1 h	1 h	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti ≥ 10 SAP)	99,90%	99,90%	99,90%	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti < 10 SAP)	99,85%	99,85%	99,85%	
SLA ULTRA	Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	4h (85%) - 8h (100%)	4h (85%) - 8h (100%)	4h (85%) - 8h (100%)	Configurazione di riferimento: "Back up ISDN End to end" con doppio apparato
	Tempo di risposta	1,5 h	1 h	1 h	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti ≥ 10 SAP)	99,95%	99,95%	99,95%	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti < 10 SAP)	99,90%	99,90%	99,90%	
SLA MOBI	Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	N/A	1 h	1 h	Configurazione di riferimento: "Soluzione di Back up mobile (EDGE/GPRS) VPN IP" con singolo apparato di terminazione
	Tempo di risposta	N/A	1 h	1 h	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti ≥ 10 SAP)	N/A	99,80%	99,80%	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti < 10 SAP)	N/A	99,75%	99,75%	
SLA MOBI DUAL	Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	N/A	8h (85%) - 12h (100%)	8h (85%) - 12h (100%)	Configurazione di riferimento: "Soluzione di Back up mobile (EDGE/GPRS) VPN IP" con doppio apparato di terminazione
	Tempo di risposta	N/A	1 h	1 h	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti ≥ 10 SAP)	N/A	99,85%	99,85%	
	Disponibilità annuale globale (guasti bloccanti < 10 SAP)	N/A	99,80%	99,80%	
	Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	N/A	8h (85%) - 12h (100%)	8h (85%) - 12h (100%)	



Allegato G alla Proposta di Attivazione od al testo del contratto personalizzato relativi ai Servizi Plus

**DICHIARAZIONE SUI RISCHI SPECIFICI (D. LGS81/08)**

Il Richiedente, ai sensi dell'art. 26 comma 1, lettera b) del D. Lgs. 81/08.,

**DICHIARA CHE**



Nel locali destinati all'intervento da parte di Telecom ovvero di altra ditta da questi incaricata, NON sono presenti rischi specifici.



Nel locali destinati all'intervento da parte di Telecom ovvero di altra ditta da questi incaricata, SONO presenti i seguenti rischi specifici:

- A).....
- B).....
- C).....

Vengono pertanto adottate le seguenti misure di prevenzione e di emergenza:

- A).....
- B).....
- C).....

..... il .....20.....

X

**CAE** S.p.A.

VIA COLUNGA, 20  
40068 SANLAZZARO D'AVENNA (BO) I  
C.A.P. 41015 02224  
P.IVA 00533641205

(Timbro e firma del Richiedente)



Allegato I 1 alla Proposta di Attivazione ed al testo del contratto personalizzato relativi al Servizi Plus

**ELENCO LINEE /CFA/ CONTRATTI**

- LINEE (PER FONIA SINGOLA)**
- LINEE (PER TRASMISSIONE DATI)**
- CFA (PER FONIA AGGREGATA)**
- CONTRATTI (PER RETE INTELLIGENTE)**

Area con linee orizzontali per l'elenco delle linee, CFA e contratti, attraversata da una diagonale.

..... il ..... , 20...

\_\_\_\_\_  
(Timbro e firma del Richiedente)



Alligato I 2 alla Proposta di Attivazione od al testo del contratto personalizzato relativi ai Servizi Plus

**1 SCHEDA RICHIEDENTE OPZIONE EDI BIL**

Richiedente..... .....
Codice Fiscale.....
Indirizzo: (via).....(n.).....
(CAP).....(Comune).....
(Prov).....

Completare i dati nel riquadro sotto riportato solo se il soggetto che acquisisce i dati di fatturazione è una persona giuridica diversa dal Richiedente

Denominazione.....
Codice Fiscale.....
Indirizzo: (via).....(n.).....
(CAP).....(Comune).....
(Prov).....

Completare sempre il riquadro sotto riportato

Referente per l'opzione cui sono assegnate le Chiavi di accesso (coppia di user-id e password) alla sezione del sito [www.191.it](http://www.191.it) dedicato al servizio e al cui indirizzo email viene notificata la disponibilità dei dati di fatturazione

Cognome*.....	Nome*.....
n.ro fax:.....	tel*.....
E-MAIL*.....	
* dati obbligatori	

Scelta per la stampa fattura aggiuntiva per i servizi di seguito selezionati: Fonia singola; Rete intelligente; Trasmissione dati
--

Identificativo del Richiedente

Codice del Richiedente (solo per il servizio di Fonia/Dati aggregata)

CEC

..... il .....

(Timbro e firma del Richiedente)



Allegato 4 alla Proposta di Attivazione od al testo del contratto personalizzato relativi ai Servizi Plus

### CARATTERISTICHE TECNICHE DELL'OPZIONE EDI BILL

#### REQUISITI HARDWARE E SOFTWARE

L'accesso all'opzione richiede i seguenti dispositivi Hw e Sw:

- PC IBM compatibile equipaggiato con sistema operativo Windows 32 bit (Win 95, Win 98, Win NT, Win 2000, Win XP o versioni successive) con la seguente configurazione minima;
- Memoria RAM minima richiesta: 64 Mb;
- Processore minimo: Pentium I;
- Hard-Disk (Spazio per i download: circa 150 Mb come valore medio. Si precisa che tale valore dipende dal numero di fatture del Richiedente e dalla quantità di dati relativi alla documentazione dei consumi);
- Modem per accesso a Internet;
- Un programma decompressore per visualizzare i file compressi (WinZip);
- Il programma Acrobat Reader (versione 5.5 o superiore) per la visualizzazione e la stampa delle fatture e del traffico

L'accesso all'Opzione avviene con modalità web e tramite l'utilizzo di un browser Internet.

#### FUNZIONALITA' DELL'OPZIONE

L'opzione consente, al Richiedente autorizzato, di effettuare:

- il download web dei flussi in formato compresso;
- la visualizzazione di fatture e traffico: tramite appositi link su ciascuna fattura è possibile selezionare la navigazione su web, oppure la visualizzazione del PDF;
- la stampa selettiva di fatture e traffico: in base alla selezione effettuata saranno resi disponibili da 1 a X file in formato PDF.

Sono disponibili sul sito relativo all'opzione:

- I tracciati record dei flussi relativi ai servizi;
- 1 manuale d'uso.

....., il .....

---

(Timbro e firma del Richiedente)

Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo ulteriore e specifico consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente, alcuni Suoi dati personali potranno essere trattati da Telecom Italia per comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali di soggetti terzi tramite canali telefonici, SMS, MMS, video e modalità similari, posta elettronica, fax e/o in allegato alla fattura.

Il rilascio dei Suoi dati e del Suo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui al presente punto 4) ed al precedente punto 3) è facoltativo, ma può servire a migliorare i nostri prodotti e servizi e a comunicarli. La Telecom Italia aggiornamenti di Suo interesse. Lei potrà comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 e 191 (rispettivamente per i clienti consumer e business di rete fissa), 119 e 800846900 (rispettivamente per i clienti consumer e business di rete mobile), 803380 e 892494 (rispettivamente per i clienti pay e free titolari di un servizio di accesso ad Internet "Tin.it") o scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura. A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, Telecom Italia tratterà i Suoi dati per le sole finalità indicate al precedente punto 1).

#### 5) Modalità e logica del trattamento

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente (ad esempio, su supporto cartaceo) e/o attraverso strumenti informatici e telematici con logiche di organizzazione ed elaborazione dei suoi dati, anche di traffico, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni.

#### 6) Titolare, Responsabili e categorie degli Incaricati di Telecom Italia

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è Telecom Italia S.p.A., con sede in Piazza degli Affari, n. 2 - 20123 Milano. Il Responsabile del trattamento per la clientela di rete fissa è il Dott. Alessandro Cozzo, domiciliato presso Telecom Italia S.p.A., Piazza Luigi Einaudi, n. 8 - 20124 Milano, mentre il Responsabile del trattamento per la clientela di rete mobile è il Dott. Manano Fraioli, domiciliato presso Telecom Italia S.p.A., Via Pietro de Franciaci, n. 152 - 00185 Roma. L'elenco aggiornato dei Responsabili è consultabile sui siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.tim.it](http://www.tim.it), link privacy.

I Suoi dati personali saranno trattati dai dipendenti delle Funzioni di Customer Care, Commerciale, Marketing, Fatturazione e Funzioni tecnico/operative, nonché dagli operatori telefonici (anch'essi dipendenti) per i servizi di assistenza, informazione, pubblicità, promozione e vendita alla clientela. I dipendenti e gli operatori, che operano sotto la diretta autorità dei rispettivi "Responsabili del trattamento", sono stati designati "Incaricati" ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

#### 7) Categoria di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati in qualità di Titolari o che potrebbero venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Oltre che dai dipendenti di Telecom Italia, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati anche da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo Telecom Italia, con sede in Italia e/o all'estero, ai quali Telecom Italia affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto 1) e, qualora Lei abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui ai punti 3) e 4). In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati come Responsabili o Incaricati del trattamento. Ai Responsabili o agli Incaricati, eventualmente designati, Telecom Italia impartirà adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati. I soggetti terzi sopra citati sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: a) Soggetti ai quali Telecom Italia affida l'installazione/manutenzione di impianti e/o sistemi informatici/telematici e/o la consegna, l'installazione/manutenzione degli apparati e dei prodotti; b) Soggetti (es. call center) ai quali Telecom Italia affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; c) Soggetti a cui Telecom Italia invia il codice fiscale/partita IVA per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; d) Società di recupero credito e Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni economiche e commerciali, ivi comprese quelle che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti; e) Società che elaborano dati di traffico per la fatturazione; f) Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; g) altri Operatori di comunicazioni elettroniche, titolari di numerazioni non geografiche, per conto dei quali Telecom Italia effettua il servizio di fatturazione e, in alcuni casi, il relativo recupero del credito. Tale comunicazione viene effettuata al fine di consentire ai predetti Operatori lo svolgimento delle eventuali attività di gestione reclami e/o recupero crediti in caso di mancato pagamento degli importi dovuti entro la data di scadenza indicata sul Conto Telecom (fattura); h) Consulenti; i) Società cessionaria dei crediti; l) Agenti, Procuratori d'affari e Franchisee; m) Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

#### 8) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice privacy (D.Lgs. 196/2003)

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice privacy, rivolgendosi al Responsabile del trattamento di riferimento indicato al precedente punto 6), oppure scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura, nonché contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 e 191 (rispettivamente per i clienti consumer e business di rete fissa), 119 e 800846900 (rispettivamente per i clienti consumer e business di rete mobile), 803380 e 892494 (rispettivamente per i clienti pay e free titolari di un servizio di accesso ad Internet "Tin.it").

Allo stesso modo può chiedere l'origine dei dati, la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti, ovvero la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta. Lei può altresì opporsi all'utilizzo dei Suoi dati per le finalità di cui ai precedenti punti 3) e 4).

Infine, La informiamo che, relativamente alla gestione dei reclami e al recupero dei crediti di cui ai precedenti punti 1), lett. e), e 7), lett. g), Lei potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 sia contattando i sopra indicati recapiti di Telecom Italia sia rivolgendosi direttamente agli Operatori titolari di numerazioni non geografiche di competenza, che trova indicati anche nel dettaglio delle chiamate - sezione "Documentazione dei consumi" del Conto Telecom Italia (fattura). Le ricordiamo che il dettaglio delle chiamate è disponibile on line sul sito 187.it, oppure - nel caso in cui Lei abbia richiesto il servizio gratuito di Documentazione integrata dei consumi - sul Conto Telecom Italia.

**Informativa ai clienti ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003)**

Gentile Cliente,

ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, il c.d. Codice della privacy, Telecom Italia Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali in relazione ai servizi di comunicazione elettronica a Lei forniti.

**1) Finalità per le quali il trattamento dei dati del cliente è necessario**

I Suoi dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico, da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da Telecom Italia per le seguenti finalità connesse all'esecuzione del contratto per la fornitura dei suddetti servizi: a) erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica, trasmissione delle comunicazioni da Lei effettuate ed ogni altro connesso servizio eventualmente richiesto); b) realizzazione e manutenzione degli impianti; c) manutenzione e/o assistenza di collegamenti, prodotti e/o apparati, nonché consegna di prodotti e/o apparati; d) fatturazione dei canoni, del traffico e di eventuali servizi supplementari; e) fatturazione per conto terzi degli importi dovuti per le comunicazioni effettuate verso numerazioni non geografiche (es. 168, 892, 899, ecc.) di titolarità di altri Operatori (avvidenziate in fattura con voce specifica); f) gestione di eventuali reclami e contenziosi; g) prevenzione frodi e gestione dei ritardi o dei mancati pagamenti; h) tutela ed eventuale recupero del credito, direttamente o attraverso soggetti terzi (Agenzie/Società di recupero credito) ai quali saranno comunicati i dati necessari per tali scopi, anche in nome e per conto di altri Operatori titolari di crediti connessi alle chiamate verso le predette numerazioni non geografiche; i) cessione del credito a Società autorizzate; l) conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali e per rifiutare futuri rapporti contrattuali; m) invio di comunicazioni da parte di soggetti istituzionali per effetto di provvedimenti d'urgenza. Inoltre, i Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico - conservati entro il periodo di cui al successivo punto 2) - potranno essere utilizzati da Telecom Italia per far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria, in tal caso i dati saranno trattati solo per queste finalità e comunque per il tempo strettamente necessario al loro perseguimento.

Nei corso del rapporto contrattuale, i Suoi dati potranno essere inoltre oggetto di trattamento in relazione all'eventuale attivazione di servizi telefonici o telematici, anche tramite canale telefonico, ulteriori rispetto al contratto principale con Lei in essere. I predetti dati potranno, altresì, essere trattati in relazione alla Sua eventuale partecipazione a programmi a premio di Telecom Italia.

**Per clienti con contratti business (società e professionisti)** - Per l'attivazione e la gestione dei contratti Business, Telecom Italia potrà acquisire, attraverso l'accesso ai sistemi informativi della società Expan Information Services S.p.A., Expan Scorex S.r.l. e/o di altre società del settore, le informazioni provenienti da archivi o registri pubblici (quali ad esempio iscrizioni pregiudizievoli e protesti). Nell'ambito della consultazione dei sistemi delle citate Società potranno essere acquisite anche informazioni frutto di elaborazioni statistiche con un giudizio sintetico (score) sul Suo grado di affidabilità in base alle risultanze dei dati pubblici e dei dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e a quelli eventualmente in corso od estinti con la nostra Società. Tali informazioni saranno utilizzate ai fini della verifica sulla Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti e conservate da Telecom Italia per il tempo strettamente necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e comunque per un periodo di tempo non superiore a sette giorni dalla citata consultazione. Inoltre, sempre per i suddetti fini di verifica preliminare di eventuali Sue richieste future di attivazione di nuovi od ulteriori contratti, Telecom Italia potrà trattare i Suoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti dei servizi a Lei forniti consultando i propri archivi ed utilizzando i dati relativi anche a ritardi o mancati pagamenti nell'ambito di contratti in corso od estinti, che saranno conservati a tali fini per non più di tre anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con Telecom Italia.

Oltre che per le finalità sopra descritte i Suoi dati personali potranno essere altresì trattati per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie, nonché da disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore.

Inoltre, qualora Lei sia anche abbonato ad uno dei servizi di accesso ad Internet in modalità ADSL di Telecom Italia (di seguito "Servizio ADSL") e intenda utilizzare il servizio di assistenza tecnica, che può attivare autonomamente sul suo personal computer al fine di poter usufruire dei servizi di assistenza Telecom Italia, La informiamo che durante l'esecuzione dei test sulla corretta configurazione del browser, del client di posta elettronica e del modem saranno rilevati i seguenti dati: configurazione software della connessione afferente al servizio ADSL con i relativi dati tecnici del personal computer e della configurazione hardware. I medesimi dati saranno trasmessi a comodo del ticket che Lei invierà al Customer Care di Telecom Italia, quando deciderà di utilizzare il servizio di assistenza tecnica on line del servizio ADSL richiesto. Tali dati saranno trattati esclusivamente per poter fornire l'assistenza tecnica da Lei richiesta.

Il conferimento dei Suoi dati è necessario per il conseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di attivare e fornire i servizi richiesti.

**2) Conservazione dei dati relativi al traffico telefonico e/o telematico per finalità di fatturazione/pretesa del pagamento o commercializzazione dei servizi**

Ai sensi dell'art. 123 del Codice privacy, i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati a) per un periodo massimo di sei mesi per finalità di fatturazione e/o pretesa di pagamento, salva l'utenore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale; b) per il periodo stabilito nei contratti da Lei stipulati per finalità di fornitura di servizi a valore aggiunto e di commercializzazione dei servizi di comunicazione elettronica.

**3) Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso del cliente**

Nei casi in cui Lei abbia espresso il Suo consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente e fino alla revoca dello stesso, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico, potranno altresì essere trattati da Telecom Italia per le seguenti ulteriori finalità: a) elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; b) comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali tramite canali telefonici, SMS, MMS, video e modalità similari, posta elettronica, fax e/o in allegato alla fattura; c) compiere attività dirette ed indirette di vendita e di collocamento; d) effettuare comunicazioni commerciali interattive; e) effettuare indagini, sondaggi e rilevazioni del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi, anche mediante interviste telefoniche; f) promuovere servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto; g) identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, abitudini e propensioni al consumo, con particolare riferimento ai consumi di traffico, per migliorare il servizio fornito, soddisfare Sue specifiche esigenze con promozioni vantaggiose e proporre nuovi servizi e prodotti di Telecom Italia.

**4) Ulteriori finalità del trattamento per ricevere da Telecom Italia pubblicità di soggetti terzi previo consenso del cliente**

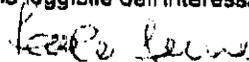
**Consenso del cliente al trattamento dei dati personali per finalità ulteriori all'esecuzione del contratto**

Il/la sottoscritto/a ..... ai sensi degli articoli 23, 123 e 130 del Codice privacy (D Lgs. 196/2003), dichiara di aver preso visione dell'Informativa ed esprime il libero ed informato consenso al trattamento dei propri dati personali, ivi inclusi i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico, da parte di Telecom Italia e dei soggetti indicati al punto 7) dell'Informativa, per le finalità di cui al punto 3) dell'Informativa medesima ed in particolare per:

- a) elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato;
- b) comunicare o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali tramite canali telefonici, SMS, MMS, video e modalità similari, posta elettronica, fax e/o in allegato alla fattura;
- c) compiere attività dirette ed indirette di vendita e di collocamento;
- d) effettuare comunicazioni commerciali interattive;
- e) effettuare indagini, sondaggi e rilevazioni del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi, anche mediante interviste telefoniche;
- f) promuovere Servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto;
- g) identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, abitudini e propensioni al consumo, con particolare riferimento ai consumi di traffico, per migliorare il servizio fornito, soddisfare Sue specifiche esigenze con promozioni vantaggiose e proporre nuovi servizi e prodotti di Telecom Italia.

(Luogo e data)

(Firma leggibile dell'interessato)

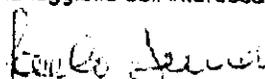


**Consenso del cliente a ricevere da Telecom Italia comunicazioni promo-pubblicitarie di soggetti terzi**

Il/la sottoscritto/a ..... ai sensi degli articoli 23 e 130 del Codice privacy (D Lgs. 196/2003), dichiara di aver preso visione dell'Informativa ed esprime il libero ed informato consenso al trattamento dei propri dati personali, anche da parte dei soggetti indicati al punto 7) dell'Informativa, per le finalità di cui al punto 4) dell'Informativa medesima ed in particolare per consentire a Telecom Italia di comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali di soggetti terzi tramite canali telefonici, SMS, MMS, video e modalità similari, posta elettronica, fax e/o in allegato alla fattura.

(Luogo e data)

(Firma leggibile dell'interessato)





Allegato D alla Proposta di Attivazione dei SERVIZI PLUS

A CURA TELECOM ITALIA  
Num. Contratto OMS<sup>1</sup>

### SCHEDA TECNICA D'OFFERTA "SERVIZI PLUS"

A CURA TELECOM ITALIA  
PROGETTO: \_\_\_\_\_  
LOTTO: \_\_\_\_\_

Prot. \_\_\_\_\_  
No. proc. di \_\_\_\_\_

Spett.le TELECOM ITALIA S.p.A.  
Direzione Territoriale \_\_\_\_\_

Il Richiedente CAE SPA G.F./P.IVA 04121590374  
con sede legale in SALIZADA DI SAVENA CAP 40068 Prov. BO  
Indirizzo VIA SOLVINGA 20  
e-mail MESSIMILIANO.VIGNOLI@CAE.IT Tel/Fax 051 499274  
chiede che a decorrere dal \_\_\_\_\_ venga realizzato quanto di seguito indicato:

#### PRESTAZIONI BASE

PROFILO CONTRATTUALE<sup>2</sup>:  BRONZO  OTTONE  RAME  PLATINO  TITANIO  
(ACCENTRAMENTO QUARTI)

#### ASSISTENZA TECNICA

Rif. Operation Technology di competenza: \_\_\_\_\_

Indicare nella seguente tabella il numero di TIR/Router previsti per la tipologia di servizio sottoscritta

COPERTURA ORARIA <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/> SLA BASIC	<input type="checkbox"/> SLA DUAL	<input type="checkbox"/> SLA HIGH	<input type="checkbox"/> SLA BASIC HIGH	<input type="checkbox"/> SLA BASIC ULTRA	<input type="checkbox"/> SLA MOBI <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> SLA DUAL PLUS	<input type="checkbox"/> SLA ULTRA	<input type="checkbox"/> SLA MOBI DUAL <sup>5</sup>
<input type="checkbox"/> BASE									
<input type="checkbox"/> EXTENDED									
<input type="checkbox"/> SATURDAY									
<input type="checkbox"/> NO-STOP									

#### PRESTAZIONI OPZIONALI

- RIPR. CONFIG. ROUTER<sup>6</sup>
- REPORTISTICA DI RIPARTIZIONE SPESA PER CENTRI DI COSTO (INTERNET COST ADMINISTRATION) SENZA SUPPORTO CUSTOMER CARE
- REPORTISTICA DI RIPARTIZIONE SPESA PER CENTRI DI COSTO (INTERNET COST ADMINISTRATION) CON SUPPORTO CUSTOMER CARE<sup>7</sup>
- REPORTISTICA ALLARMI SNMP<sup>8</sup>
- REPORTISTICA ALLARMI SNMP SU PIATTAFORMA DEDICATA<sup>9</sup>

#### PRESTAZIONI OPZIONALI DI FATTURAZIONE

- EDI BILL
- FATTURAZIONE AGGREGATA

<sup>1</sup> Da compilare con il valore generato da procedura OMS

<sup>2</sup> Compilare un solo profilo contrattuale

<sup>3</sup> Da compilare a cura CCT

<sup>4</sup> Non compilare il campo Copertura Oraria in caso di sottoscrizione del profilo Ottone

<sup>5</sup> Selezionabile solo per i profili Platino e Titanio

<sup>6</sup> Selezionabile solo se selezionato il profilo Bronzo con copertura base

<sup>7</sup> Selezionabile solo in alternativa al servizio senza supporto Customer Care

<sup>8</sup> Selezionabile solo per i profili: Ottone, Rame, Platino, Titanio

<sup>9</sup> Selezionabile solo per i profili Platino e Titanio in aggiunta alla prestazione "Reportistica allarmi SNMP"  
Telecom Italia - Codice Modulo: MRDLG0063a-2-BUS - Emissione: Maggio 2006, Rev 0



Allegato D alla Proposta di Attivazione  
dei SERVIZI PLUS

PRESTAZIONE OPZIONALE DI BACK-UP ISDN			
N. linee	Tipo	Canone (€/anno)	Direttrici di Back-up
	BRA		N. tel. 1
	PRA		2
			3

Referente per i rapporti con Telecom: Sig. UGOLINI FASSI MILANO  
Tel. 051 498274 Fax \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Luogo e data

**CAE** S.p.A.  
VIA COLUNTA, 20  
40068 SAN LAZZARO DI SAVENA (BO)  
TEL. 051 498274  
FAX 051 3364520  
X \_\_\_\_\_  
Timbro e firma del Richiedente

# RIEPILOGO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Territorio: CENTRO NORD

Linea di Vendita: Bologna

Fax: 051/6073880

PAGINA  /

Allegato a contratto / adesione al servizio

Preventivo

DEL (data) \_\_\_\_\_

Cliente CAR SPA

Sede di VIA CARPIANO 100

Via \_\_\_\_\_

rif. \_\_\_\_\_

## OFFERTA PROPOSTA

VOCE	DETTAGLIO COMPONENTI SERVIZIO	Q.TA'	CONTRIBUTO IMPIANTO UNITARIO	CONTRIBUTO IMPIANTO TOTALE	CANONE ANNUO UNITARIO	CANONE ANNUO TOTALE
1	LIBERTY HDSE 207	1		350,00		370,00
2	SERVIZIO BACK UP WIRELINE RICE					
3						
4						
5						
6						
7						
8						
8						
9						
IMPORTI IVA ESCLUSA			TOTALE	350,00	TOTALE	370,00

## NOTE E/O CONDIZIONI PARTICOLARI

DATA ENTRO CUI FORNIRE IL SERVIZIO

servizio back up wireline ad attivazione immediata

## APPROVAZIONI E RIFERIMENTI

Funzionario commerciale SARTI FABIO

sigla

Telefono/cellulare 3357508862

Riservato a Telecom Italia Spa  
per Approvazione Responsabile competente

DATA 10/03/2002

TELECOM ITALIA S.P.A.  
VIA COLUMBUS, 29  
40139 SAN LUIGO DI VENEZIA (BO)  
P. IVA 01121550207  
RIVA 01537711001

*[Firma]*

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE  
(per presa visione)

**RIEPILOGO DELL'OFFERTA ECONOMICA**

Territorio: CENTRO NORD  
Linea di Vendita: Bologna  
Fax: 0510673590

PAGINA  1

Allegato a contratto / adesione al servizio  
  
 Preventivo  
DEL (data) \_\_\_\_\_

Cliente CAE SPA  
Sede di San Lazzaro di Savena  
Via Colunga 20  
rif. \_\_\_\_\_

**OFFERTA PROPOSTA**

VOCE	DETTAGLIO COMPONENTI SERVIZIO	Q.TA'	CONTRIBUTO IMPIANTO UNITARIO	CONTRIBUTO IMPIANTO TOTALE	CANONE ANNUO UNITARIO	CANONE ANNUO TOTALE	
1	RETE HYPER WAX NPLS CON ASSISTENZA						
2	DEDICATA "CENTRI FUNZIONANTI"						
3	TRASPORTAZIONE DI ADSL AD ADSL SEDE APPICHIATO (COSTI 13341588)						
4	1 WIC 1T PER RUTER CISCO 28M						
5	1 WIC - ADSL PER ROUTER CISCO 28M						
6							
7							
8							
9							
IMPORTI IVA ESCLUSA				TOTALE	0,00	TOTALE	70.000,00

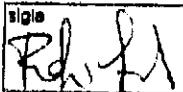
**NOTE E/C CONDIZIONI PARTICOLARI**

DURATA : 01-11-2003 / 01-11-2010

DATA ENTRO CUI FORNIRE IL SERVIZIO

**APPROVAZIONI E RIFERIMENTI**

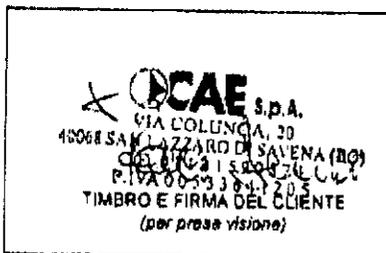
Funzionario commerciale SARTI FABIO  
Telefono/cellulare 335750882

sigla  


Riservato a Telecom Italia Spa  
per Approvazione Responsabile competente



DATA \_\_\_\_\_

  
CAE S.p.A.  
VIA COLUNGA, 20  
40068 SAN LAZZARO DI SAVENA (BO)  
0510673590  
P.IVA 00533841203  
TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE  
(per presa visione)