

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI TIM DDoS PROTECTION

### Art. 1 Definizioni

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali e della Proposta di Attivazione del Servizio si intende per:

- **“Attacco DDoS”** (Distributed Denial of Service) tipologia di attacco informatico che viene abitualmente attuata inviando una grossa quantità di traffico IP da un numero elevato di sorgenti distinte verso una o più destinazioni riferibili al Richiedente (target dell’attacco). L’obiettivo dell’attacco è quello di rendere indisponibile l’accesso a servizi del Richiedente erogati tramite internet attraverso la saturazione delle risorse informatiche, degli apparati trasmissivi e/o delle risorse elaborative dei server.
- **“Contratto”**, il contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio secondo i termini e le condizioni previste dalla Proposta di Attivazione del Servizio, dai suoi Allegati e dalle presenti Condizioni Generali che insieme lo costituiscono e dalle ulteriori richieste del Richiedente formalizzate con TIM;
- **“Copia Analogica”**, copia informatica (NO CARTA) o analogica (cartacea) della Fattura avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative. Documento non valido ai fini fiscali;
- **“Fattura”**, fattura elettronica, un file in formato XML (eXtensible Markup Language), trasmesso per via telematica da TIM al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), e da questo recapitato al Cliente, ai sensi della Legge 205/2017 e s.m.i. Il Cliente potrà consultare e scaricare la Fattura accedendo alla sua area riservata del sito web dell’Agenzia delle Entrate;
- **“Max Clean”**, volume massimo degli Attacchi DDoS per il quale TIM garantisce l’erogazione del Servizio in conformità con quanto descritto nel Profilo/Offerta Commerciale;
- **“Parti”**, TIM e il Richiedente indicati congiuntamente.
- **“Piattaforma”**, l’infrastruttura tecnica di proprietà di TIM che consente la fornitura del Servizio;
- **“Profilo/Offerta Commerciale”**, la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche e/o commerciali e/o economiche del Servizio;
- **“Proposta di Attivazione”**, la richiesta che il Richiedente sottoscrive unitamente alla Scheda Tecnica, al Consenso e all’Informativa ai clienti, in

ottemperanza agli obblighi di cui alla Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, per la fornitura da parte di TIM del Servizio;

- **“Referente Tecnico”**, la figura professionale, indicata dal Richiedente nella Proposta di Attivazione del Servizio, che assumerà il compito di Referente Tecnico nei confronti di TIM per le attività necessarie alla corretta erogazione del Servizio.
- **“Richiedente e/o Cliente”**, la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali ha sottoscritto la Proposta di Attivazione del Servizio;
- **“Servizio”**, le prestazioni che consentono, mediante l’utilizzo della Piattaforma installata presso siti di TIM ubicati in Italia, la protezione del Richiedente da Attacchi DDoS. Le caratteristiche tecniche e commerciali del Servizio sono descritte nel Profilo/Offerta Commerciale;
- **“SOC Mercato”**, struttura operativa di TIM composta da personale altamente specializzato operante H24, 365 in grado di assicurare l’attivazione, senza soluzione di continuità, delle misure di protezione, contenimento e filtraggio degli Attacchi DDoS.
- **“TIM”**, TIM S.p.A. con sede in Milano, Via Gaetano Negri n. 1, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 00488410010, iscrizione al Registro A.E.E. n. IT08020000000799;
- **“Test”**, test da effettuare con periodicità annuale e finalizzato alla verifica della congruenza del Servizio rispetto a quanto realizzato nella fase di attivazione.

### Art. 2 Documenti applicabili

2.1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto contrattuale tra TIM e il Richiedente, fatto salvo quanto convenuto specificatamente tra le Parti nella Proposta di Attivazione del Servizio e/o nel Profilo/Offerta Commerciale.

2.2. In caso di contestazione o di discordanza tra le presenti Condizioni Generali e la Proposta di Attivazione si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l’ordine di prevalenza di seguito indicato:

1. Scheda Economica e/o Riepilogo Economico (se presente);
2. Proposta di Attivazione;
3. Scheda Tecnica (se presente);
4. Profilo/Offerta Commerciale e relativi Allegati;
5. Condizioni Generali di Contratto del Servizio

2.3 Il Contratto, che include le presenti Condizioni Generali e il relativo Profilo/Offerta Commerciale unitamente ad eventuali allegati e supplementi,

tra cui le eventuali Schede Tecniche, costituisce manifestazione univoca e integrale dei rapporti intercorsi tra TIM e il Richiedente e sostituisce ogni diversa precedente intesa intercorsa tra le Parti relativamente al Servizio.

### **Art. 3 Oggetto**

3.1 Con le presenti Condizioni Generali si definiscono le condizioni e i termini attraverso i quali TIM fornirà al Richiedente, a fronte del corrispettivo pattuito, il Servizio secondo le modalità specificate nel Profilo/Offerta Commerciale.

3.2. Il Servizio è erogato attraverso Piattaforme site presso Data Center di TIM o del Fornitore di TIM.

Il Richiedente prende atto che nei propri Data Center TIM utilizza sistemi di sicurezza fisica (come ad esempio, sistemi di anti-intrusione perimetrale e di controllo degli accessi esterno e interno) e logica (come ad esempio, utilizzo di Chiavi di Accesso, sistemi di Intrusion Detection, regole di Access Control, ridondanza di linee e apparati) secondo il Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e le ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali. Qualora il Richiedente ne faccia espressa richiesta, d'intesa tra le Parti potranno essere realizzati ulteriori sistemi di sicurezza previa specifica progettazione e con assunzione da parte del Richiedente dei relativi costi.

3.3 Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle previste per il Servizio dovrà essere oggetto di specifica richiesta scritta da parte del Richiedente e potrà essere fornita da TIM, previo esame di fattibilità, a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

### **Art. 4 Caratteristiche del Servizio**

4.1 Il Servizio sarà erogato al Richiedente secondo quanto definito nel Profilo/Offerta Commerciale. Se previsto dal Profilo/Offerta Commerciale, per usufruire del Servizio, al Richiedente saranno comunicate da TIM le Chiavi di Accesso. Il Servizio consente mediante l'instradamento ("*Diversion*") verso la Piattaforma dei flussi di traffico diretti verso una o più destinazioni riferibili al Richiedente soggette ad un Attacco DDoS e dallo stesso indicate, di effettuare il filtraggio dei suddetti flussi di traffico e di eliminare le sole componenti indesiderate del traffico. Al termine della fase di filtraggio, il traffico legittimo sarà instradato sul router di attestazione del Richiedente. Le modalità di erogazione delle attività operative si differenzieranno in funzione del profilo di Servizio sottoscritto dal Richiedente e indicato nella Scheda Tecnica allegata alla Proposta di Attivazione.

4.2 Successivamente la sottoscrizione della Proposta di Attivazione, il Richiedente dovrà

comunicare tutte le informazioni tecniche richieste da TIM per l'attivazione del Servizio. In caso di mancata comunicazione di tali informazioni, il Richiedente prende atto e accetta che TIM non potrà procedere con l'attivazione del Servizio. Il Richiedente si impegna a comunicare a TIM ogni modifica delle informazioni tecniche in base alle quali il Servizio è stato attivato oppure ogni attività di manutenzione/intervento programmata sulle proprie infrastrutture che possa avere un impatto sull'erogazione del Servizio. Resta salva la facoltà di TIM di verificare la compatibilità delle variazioni apportate dal Richiedente con le condizioni tecnico-economiche previste nel Profilo/Offerta Commerciale sottoscritto. In caso di incompatibilità, il Richiedente prende atto e accetta che il Servizio non potrà essere erogato; resta salva la facoltà per il Richiedente di esercitare il diritto recesso secondo i termini e le modalità di cui al successivo Articolo 10.

4.3 Ai fini dell'erogazione del Servizio, il Richiedente si impegna a comunicare a TIM le informazioni richieste da TIM, ivi inclusi gli indirizzi IP da proteggere. In caso di mancata e/o errata comunicazione a TIM delle informazioni richieste, il Richiedente prende atto e accetta che TIM non sarà responsabile per la mancata e/o ritardata erogazione del Servizio né per i danni diretti e/o indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal Richiedente e/o da terzi.

4.4 Per consentire a TIM di erogare le prestazioni previste per i profili di Servizio denominati "Proattivo Manuale Platinum" e "Proattivo Automatico" descritti nel Profilo/Offerta Commerciale, mediante la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali di Servizio DDoS il Richiedente autorizza sin da ora TIM ad attuare in maniera autonoma tutte le azioni necessarie descritte nel Profilo/Offerta Commerciale per la protezione degli indirizzi IP pubblici da attacchi DDoS, senza la preventiva comunicazione scritta da parte del Richiedente. Il Richiedente prende atto e accetta che, in ragione della pre-autorizzazione rilasciata mediante la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali di Servizio DDoS, le prestazioni relative ai profili di servizio sopra indicati potrebbero attivare sugli indirizzi IP una protezione anche in caso di traffico lecito. In tal caso, il Richiedente esonera espressamente TIM da ogni e qualunque responsabilità al riguardo, con particolare riferimento alle responsabilità derivanti dalla mancata e/o non corretta esecuzione del Servizio e da quelle derivanti dal mancato rispetto degli SLA eventualmente previsti nel Contratto e dal pagamento delle relative penali.

4.5 In caso di sottoscrizione di uno dei profili di Servizio denominati “Reattivo” e “Manuale proattivo Golden”, TIM procederà con l’attivazione della Diversion previa comunicazione scritta del Richiedente. Alla cessazione dell’Attacco DDoS TIM invierà una comunicazione al Richiedente restando inteso che la prestazione della Diversion sarà disabilitata da TIM solo ed esclusivamente a seguito della ricezione di una richiesta da inviarsi a cura del Richiedente tramite e-mail. Il Richiedente prende atto e accetta che in mancanza di tale comunicazione e in presenza di un rischio per la sicurezza delle proprie infrastrutture di rete e/o tecniche (ivi inclusa la Piattaforma), TIM potrà procedere a disabilitare la prestazione di Diversion. TIM rimarrà sollevata da ogni e qualunque responsabilità e/o comunque connessa alla disabilitazione della Diversion né per i danni diretti e/o indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell’attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica).

4.6 Il Richiedente prende atto e accetta che il Servizio potrà essere erogato solo su connettività TIM e che è destinato a gestire solo flussi di traffico diretti al Richiedente transitanti su connettività TIM. Qualora TIM, a suo insindacabile giudizio, ritenga che l’Attacco DDoS diretto verso una o più destinazioni riferibili al Richiedente o a clienti di TIM, che abbiano attivato il medesimo Servizio, presenti un rischio per la sicurezza delle proprie infrastrutture di rete e/o tecniche (ivi inclusa la Piattaforma), TIM potrà procedere ad attivare le azioni di protezione più idonee a tutela delle proprie infrastrutture di rete e/o tecniche. Il Richiedente prende atto e accetta che, in tali circostanze, le prestazioni relative al Servizio potrebbero non essere erogate da TIM, e che TIM non sarà responsabile per la mancata e/o ritardata erogazione del Servizio né per i danni diretti e/o indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell’attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal Richiedente e/o da terzi.

4.7 La configurazione della Piattaforma è effettuata in maniera tale da salvaguardare per quanto più possibile l’accesso alle risorse del Richiedente da parte dei propri utenti. Tuttavia, TIM non può garantire che, a seguito delle attività di filtraggio, la totalità del traffico generato dagli utenti del Richiedente sia consegnata alle risorse informatiche di quest’ultimo.

4.8 TIM potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparati e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicandolo preventivamente al Richiedente 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 (sessanta) gg dalla comunicazione di modifica di TIM al Richiedente.

TIM rimane comunque sollevata da ogni onere o responsabilità, e 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.

4.9 Il Servizio DDoS Protection utilizza una Piattaforma altamente performante. Si precisa tuttavia che la protezione da Attacchi DDoS il cui volume rientra nei limiti del Profilo/Offerta Commerciale sottoscritta potrebbe non essere garantita nei casi in cui si verificano più Attacchi DDoS contemporanei di dimensioni rilevanti tali da saturare e/o compromettere il funzionamento della Piattaforma.

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

5.1 Il Richiedente riconosce a TIM per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nel Profilo/Offerta Commerciale. Tale corrispettivo è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

TIM si riserva la facoltà di prevedere, nell’ambito di specifiche offerte, condizioni economiche che contemplino nel tempo l’aumento dei costi a carico del Cliente, per un ammontare percentuale pari alla variazione annuale dell’indice dei prezzi al consumo (IPCA), non tenendo conto di eventuali valori negativi dello stesso. La variazione dell’IPCA potrà, sempre nell’ambito di specifiche offerte, essere maggiorata di un coefficiente percentuale predeterminato, per tener conto della variazione dei costi sostenuti da TIM. L’incremento percentuale del costo dei Servizi, dato dalla somma dell’IPCA e dell’eventuale applicazione di detto coefficiente di maggiorazione predeterminato, non potrà complessivamente superare il valore del 10%. Il Profilo Commerciale del Servizio, prima che il Cliente sia vincolato dal contratto con TIM, descriverà le modalità e la periodicità con cui il suddetto adeguamento sarà effettuato, unitamente alle comunicazioni informative previste.

5.2 TIM si riserva il diritto di variare le condizioni economiche e tecniche riportate nel Profilo/Offerta Commerciale e di determinare il nuovo corrispettivo dovuto per il Servizio, dandone comunicazione scritta al Richiedente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Qualora il Richiedente non accetti tale variazione e il nuovo corrispettivo così determinato, potrà esercitare il diritto di recesso a mezzo di comunicazione a TIM nelle modalità di cui al successivo articolo 10.4 entro 30

(trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di variazione, senza alcun onere o responsabilità in capo a TIM stessa e al Richiedente.

5.3 Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM, il Richiedente, intestatario di più contratti, autorizza TIM a rivalersi delle somme insolute relative al presente Contratto su qualsiasi altro contratto vigente tra il Richiedente e TIM, anche relativo a prodotti disciplinati dalle presenti Condizioni Generali e/o relativo a prodotti/servizi disciplinati da altre condizioni generali; a tal fine il Richiedente acconsente, altresì, ad eventuali compensazioni da parte di TIM tra gli insoluti del Richiedente di cui al presente Contratto ed eventuali crediti del Richiedente nei confronti di TIM relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente.

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

6.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, TIM emetterà la Fattura relativa ai corrispettivi dovuti per il Servizio con la cadenza indicata, in alternativa, nella Proposta di Attivazione, nell'Offerta Commerciale oppure nell'apposito Modulo Cadenza Fatturazione ove previsto e comunque nel rispetto di quanto indicato nel Profilo/Offerta Commerciale e/o nella Scheda Economica/Riepilogo Economico. TIM emetterà la Fattura nei termini e modalità stabilite dalla legge IVA (DPR n. 633/72). La data di ricezione della Fattura da parte del Cliente è quella indicata nella "ricevuta di consegna" della Fattura, inviata a TIM da SdI. TIM trasmetterà al Cliente la Copia Analogica comunicando, nel contempo, che in caso di mancato recapito della Fattura, la stessa rimane a disposizione nell'Area Riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate. La Copia Analogica sarà resa disponibile nell'Area Clienti [timbusiness.it](http://timbusiness.it) o, per le Grandi Aziende, nell'Area Clienti [mybusiness.it](http://mybusiness.it). Per visualizzare la Copia Analogica il Cliente dovrà effettuare la registrazione al sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it), o, per le Grandi Aziende, sul sito [mybusiness.it](http://mybusiness.it). Il Cliente che non richiede la domiciliazione bancaria o postale della Fattura e non configura il servizio "Conto solo on line" riceverà anche la Copia Analogica, con addebito, per ogni Copia Analogica prodotta, di un importo pari a 3,90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione.

Le Copie Analogiche e le comunicazioni relative al Contratto saranno inviate alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato. Le Fatture e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intenderanno come pervenute trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data del relativo invio, in mancanza di una prova contraria fornita dal Richiedente.

Nel caso in cui il Cliente sia una pubblica amministrazione soggetta all'applicazione del DM 55 del 03.04.2013 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24/12/2007, n. 244"), lo stesso dovrà fornire a TIM il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto.

6.2 Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, il Richiedente corrisponderà a TIM gli importi fatturati (con la cadenza indicata, in alternativa, nella Proposta di Attivazione, nell'Offerta Commerciale oppure nell'apposito Modulo Cadenza Fatturazione ove previsto) entro i termini di pagamento indicati nella Fattura.

6.3 La fatturazione di tali corrispettivi decorrerà dalla data di attivazione del Servizio comunicata al Richiedente con apposita e.mail ("Welcome Letter") secondo quanto previsto al successivo Articolo 10.1.

6.4 In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata A/R. Decorsi 15 (quindici) giorni dall'inizio del ciclo di fatturazione successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso senza che il Richiedente abbia provveduto al pagamento, TIM 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 TIM 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 sette (7) punti percentuali.

6.5 Nel caso in cui il Richiedente abbia maturato interessi moratori a seguito di quanto previsto al punto 6.4, gli stessi verranno recuperati mediante l'emissione di una fattura (importo fuori campo IVA ex, art.15 DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modificazioni) da parte di TIM. Il Richiedente dovrà provvedere a pagare l'importo della suddetta fattura entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

6.6 Nel caso in cui il Richiedente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, resta inteso che:

- TIM assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto; e
- il presente Contratto si risolve in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano

effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del presente Contratto.

6.7 Il Cliente prende atto e accetta che ai fini dell'utilizzo degli schemi di addebito diretto SEPA, farà fede la classificazione del Cliente/Titolare del conto corrente sul quale avviene la domiciliazione del pagamento così come effettuata da parte del Prestatore di servizi di pagamento (di seguito "PSP"), secondo le previsioni del d. lgs 11 2010. In base alla suddetta classificazione troveranno applicazione, in via alternativa, due differenti schemi di addebito diretto SEPA: per soggetti debitori classificati come "consumatore" o "non consumatore". Il Cliente/Titolare del conto corrente è consapevole della necessità di verificare la classificazione assegnatagli dal proprio PSP e di verificare con lo stesso i profili operativi e le regole dello schema di addebito SEPA utilizzato.

La classificazione del cliente debitore effettuata dal PSP potrebbe non coincidere con la classificazione commerciale risultante a TIM al momento della raccolta della domiciliazione, pertanto il Cliente accetta sin d'ora ogni conseguenza derivante dalla diversa classificazione effettuata dal PSP.

Per finalizzare la procedura di domiciliazione con addebito diretto in conto, nel caso di eventuale non coincidenza tra la classificazione commerciale di TIM e quella del PSP, il Cliente autorizza TIM a riproporre al PSP il mandato di addebito secondo lo schema SEPA coerente con la classificazione effettuata dal PSP stesso.

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

7.1 TIM assicurerà al Richiedente un servizio di assistenza tecnica (help-desk) che verrà fornito attraverso l'attivazione di numeri telefonici indicati nel Profilo/Offerta Commerciale.

Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le chiamate del Referente Tecnico 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 TIM. Il servizio di assistenza tecnica sarà a disposizione del Richiedente, secondo le modalità definite nel Profilo/Offerta Commerciale.

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

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

a) utilizzare il Servizio esclusivamente all'interno della propria organizzazione aziendale, impegnandosi, altresì, a non cedere in uso a terzi, in tutto o in parte, i Servizi oggetto del Contratto.

b) non utilizzare il Servizio per scopi diversi rispetto a quelli dallo stesso Richiedente comunicati a TIM nella Proposta di Attivazione del Servizio;

c) non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da TIM, sugli apparati e/o prodotti software di proprietà di TIM o di proprietà di terzi ma su cui TIM vanta diritti d'uso, concessi in uso ovvero a disposizione del Richiedente ad altro titolo;

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

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

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

g) non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza dei sistemi, apparati e/o della Piattaforma cui il Richiedente abbia accesso tramite il Servizio;

h) rispettare ogni normativa vigente in materia relativa all'attività oggetto del Servizio;

i) non fornire attraverso il Servizio contenuti e/o qualunque altro tipo di materiale contrario a norme imperative, all'ordine pubblico o al buon costume o comunque tale da ledere qualunque diritto di terzi, impegnandosi a tenere indenne TIM da qualsivoglia pregiudizio che dovesse a quest'ultima derivare da azioni e/o pretese di terzi fatte valere a causa dei Contenuti e/o altro materiale da esso fornito;

l) non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che siano contrari alle disposizioni normative in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia di cui alla Legge n. 38/2006;

m) non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che rappresentino od incitino alla violenza e/o che incitino in modo espresso e/o subliminale, all'odio o ad atteggiamenti di intolleranza e discriminazione basati su differenze di razza, sesso, religione, cultura, nazionalità, salute o che in generale possano nuocere allo sviluppo psichico o morale del minore;

n) non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che adottino un linguaggio volgare, offensivo ed irriverente o che in modo offensivo facciano riferimento a problemi inerenti le disabilità, il disadattamento sociale, il disagio psichico in età evolutiva.

8.2 Il Richiedente garantisce che tutte le informazioni, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, testi, dati, notizie, segni distintivi, immagini, suoni nonché i diritti di proprietà intellettuale e industriale da esso detenuti sulle suddette informazioni, non comportano violazione di diritti di terzi, sia in Italia che all'estero in quanto

il Richiedente stesso è titolare esclusivo o licenziatario dei predetti diritti di privativa. Le su riportate informazioni, contenute e/o trattate nei sistemi messi a disposizione da TIM nell'ambito del Servizio sono nella sua legittima disponibilità. Il Richiedente mantiene la titolarità delle informazioni suddette assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle medesime, manlevando TIM da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo al riguardo. E' pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di TIM in ipotesi di pubblicazione e/o diffusione delle suddette informazioni attraverso gli apparati messi a disposizione del Richiedente.

Il Richiedente inoltre manleverà e terrà indenne TIM sia in sede stragiudiziale che giudiziale dalle rivendicazioni legali, dalle responsabilità, dalle perdite e dai danni pretesi da qualsiasi persona, sia fisica che giuridica, che siano ad essa rivolte ovunque nel mondo a seguito di legittime rivendicazioni di violazione di diritti d'autore, di marchio e/o di brevetti italiani o stranieri di proprietà del Richiedente.

TIM darà al Richiedente immediato avviso scritto qualora vengano intentate le azioni legali di cui sopra da parte di terzi.

8.3 I rapporti tra TIM e 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 TIM e di affermare che TIM gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Richiedente alla propria clientela.

8.4 Il Richiedente è sempre tenuto a comunicare immediatamente a TIM la richiesta di interventi sugli apparati per i quali TIM è tenuta ad erogare il servizio di manutenzione e/o sul software eventualmente fornito da TIM ai fini della corretta prestazione del Servizio.

In assenza della tempestiva comunicazione di richiesta di intervento sugli apparati, gli eventuali danni arrecati agli apparati di proprietà di TIM o dei suoi danti causa, incluse quelle eventualmente a disposizione del Richiedente ad altro titolo, ovvero alla Piattaforma, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Richiedente.

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

8.5 Il Richiedente è tenuto altresì a conformarsi ad ogni eventuale istruzione e comunicazione di TIM concernente la corretta utilizzazione del Servizio.

## **Art. 9 Responsabilità di TIM**

9.1 TIM erogherà il Servizio secondo quanto descritto nel Profilo/Offerta Commerciale allegato alla Proposta di Attivazione. In particolare, per quanto riguarda i livelli di servizio ("SLA"), TIM sarà responsabile, nei limiti di cui al presente Contratto, solo in caso di mancato rispetto degli SLA eventualmente definiti nell'Allegato 1.

9.2 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di TIM o dei suoi subfornitori, TIM 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 informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal Richiedente e/o da terzi a seguito e/o in occasione di malfunzionamento della Piattaforma, degli apparati o di quant'altro messo a disposizione da TIM nell'erogazione del Servizio.

9.3 TIM non assumerà nessuna responsabilità in merito alle attività di immissione dei dati nonché relativamente al contenuto delle informazioni e dei dati che transiteranno sui sistemi utilizzati per la fornitura del Servizio. Pertanto, TIM non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio veicolato dal Richiedente attraverso il Servizio.

9.4 TIM dichiara e garantisce che i beni e servizi dalla stessa forniti non sono affetti da vizi che escludano o diminuiscano in maniera significativa il loro utilizzo rispetto alla relativa descrizione contenuta nell'Allegato Tecnico. Eventuali differenze non sostanziali tra funzionalità e la predetta documentazione non saranno considerate essenziali.

9.5 TIM non garantisce attività prive di interruzioni o di errori derivanti dagli apparati, dalla Piattaforma, dal software, dai prodotti né che la Piattaforma sarà in grado di soddisfare tutte le necessità del Richiedente e né che eventuali difetti vengano corretti. Pertanto, il Richiedente riconosce e dà espressamente atto di conoscere le caratteristiche essenziali della Piattaforma e di accettare il rischio relativo alla funzionalità della Piattaforma stessa rispetto alle proprie necessità e aspettative.

9.6 TIM garantisce un livello di professionalità adeguato della prestazione del Servizio e degli apparati hardware e software forniti da TIM.

Resta in ogni caso inteso che TIM non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo degli apparati hardware e dei terminali di rete nella disponibilità del Richiedente. TIM non potrà infatti essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Richiedente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, e dovuti al cattivo o negligente utilizzo degli apparati, della Piattaforma e/o di quant'altro messo a disposizione da TIM ovvero per altre cause non imputabili a TIM. Pertanto, il Richiedente solleverà e terrà indenne

TIM da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni

9.7 TIM 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).

9.8 TIM fornisce il Servizio al Richiedente sulla base di quanto richiesto e indicato dal Richiedente stesso; pertanto TIM è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da una insufficienza del collegamento fornito in base a quanto richiesto dal Richiedente, rispetto alle esigenze trasmissive del Richiedente stesso.

9.9 TIM potrà variare, nel periodo di validità del Contratto, le caratteristiche tecniche di eventuali sistemi/apparati/servizi che risultino non più compatibili con le nuove configurazioni resesi necessarie in conseguenza dell'obsolescenza tecnologica delle componenti hardware e/o software correlate alla funzionalità del Servizio, pur garantendo le medesime funzionalità e qualità del Servizio.

9.10 Il Richiedente autorizza sin d'ora TIM ad eseguire almeno un Test annuale da concordarsi tra il Richiedente e SOC Mercato. Nel caso in cui il Richiedente non si renda disponibile ad eseguire il Test annuale, TIM non potrà essere considerata responsabile ove si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio stesso.

#### **Art. 10 Decorrenza, durata e recesso**

10.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nell'Offerta Commerciale, il Contratto avrà durata di un (1) anno a decorrere dalla data di attivazione del Servizio.

L'attivazione del Servizio sarà comunicata all'indirizzo di posta elettronica del Referente Tecnico con apposita e.mail ("Welcome Letter").

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

10.3 Alla scadenza della durata di 1 (uno) anno, nei limiti consentiti dalla legge, il Contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta di TIM o del Richiedente da comunicarsi, con lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 (trenta) giorni. Nei periodi di rinnovo, ciascuna Parte potrà recedere in ogni momento dandone comunicazione scritta secondo il termine di preavviso e con le modalità indicate al successivo Articolo 10.4.

10.4 Il Richiedente potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a TIM, con preavviso di almeno 30 giorni, a mezzo di lettera raccomandata A/R da inviarsi agli indirizzi indicati sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) e dal Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, sul sito [mybusiness.it](http://mybusiness.it) e dal Numero Verde 800.191.101. In alternativa il recesso può essere comunicato, nel rispetto del termine di preavviso indicato, con le seguenti modalità: chiamando il Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101 oppure con Posta Elettronica Certificata (PEC). Nel caso di comunicazione di recesso esercitato tramite raccomandata A/R o PEC, il Cliente dovrà allegare alla stessa copia di un proprio documento di identità. In caso di recesso da parte del Richiedente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento delle somme dovute nel bimestre nel quale il recesso è divenuto efficace.

10.5 Il Richiedente potrà recedere anche solo da una o più opzioni del Servizio secondo il termine di preavviso e con le modalità indicate al precedente Articolo 10.4. In tal caso il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a TIM il canone dovuto relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

10.6 TIM potrà recedere dal Contratto in ogni momento del primo periodo di validità contrattuale stabilito al precedente Articolo 10.1, tramite lettera raccomandata A/R o PEC, con effetto immediato dalla data di ricezione da parte del Richiedente della comunicazione, nel caso di intervenuta dichiarazione di fallimento a carico del Richiedente ovvero in caso di assoggettamento dello stesso ad una procedura concorsuale. Il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a TIM i canoni dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

10.7 Qualora il Profilo/Offerta Commerciale preveda una durata indeterminata, è fatta salva la facoltà di ciascuna Parte di recedere dal Contratto in ogni momento dandone comunicazione scritta all'altra Parte nelle modalità e nei termini di cui al precedente articolo 10.4. Qualora il Richiedente eserciti il diritto di recesso nel corso dei primi 12 (dodici) mesi di vigenza del Contratto, troveranno applicazione le condizioni stabilite all'Articolo 10.4 in relazione ai corrispettivi di recesso.

#### **Art. 11 Riservatezza delle informazioni e dei dati e referenziabilità.**

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

11.2. Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 12, TIM potrà comunicare a soggetti terzi i dati relativi

al Contratto (come l'oggetto, la durata, la denominazione del Richiedente) solo previo espresso consenso da parte del Richiedente, allo scopo di utilizzare tali dati come referenza, promozione e commercializzazione di propri prodotti e/o servizi analoghi a quelli oggetto del Contratto stesso.

#### **Art. 12 Trattamento dei dati personali**

12.1. In relazione alle attività connesse all'esecuzione del presente Contratto, le Parti si conformano al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile").

12.2. Ove il Servizio prevedesse il trattamento dei dati di cui il Richiedente è Titolare, la conseguente nomina a Responsabile del trattamento di TIM e dei suoi eventuali subappaltatori/subfornitori verrà effettuata secondo quanto previsto nel Profilo/Offerta Commerciale allegata alla Proposta di Attivazione.

12.3. 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.

12.4. Ove necessario, sarà esclusiva cura del Richiedente, in ottemperanza agli obblighi di cui alla Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile, quale Titolare del trattamento fornire ai propri Utenti un'informativa adeguata e completa circa le modalità e finalità del trattamento dei loro dati, connesso alla fornitura del Servizio, oggetto delle presenti Condizioni.

#### **Art. 13 Condizioni particolari su proprietà intellettuale, utilizzo e riservatezza del software**

Tutti i diritti di proprietà industriale e/o intellettuale afferenti o comunque connessi al Servizio e ad ogni suo elemento, quali a titolo esemplificativo e non limitativo quelli afferenti o connessi al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ai sistemi, alle Piattaforme, al software, alla documentazione, alle informazioni e ai dati su qualsiasi supporto per l'erogazione e/o la fruizione del Servizio, sono e restano di esclusiva proprietà di TIM e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti e nessun diritto o licenza sugli stessi è concesso al Richiedente, salvo per l'uso personale e non trasferibile da parte del Richiedente degli specifici elementi del Servizio forniti da TIM al Richiedente, esclusivamente per la fruizione dello stesso nel rispetto delle disposizioni di cui al presente Contratto.

#### **Art. 14 Facoltà di sub-appalto/sub-affidamento**

14.1 Fatta salva la responsabilità diretta di TIM nei confronti del Richiedente per l'esecuzione dell'attività oggetto del Contratto, per la prestazione delle stesse TIM si potrà avvalere, ove consentito dalla normativa applicabile, di terzi da essa selezionati.

14.2 Nel caso in cui il Richiedente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione del D. Lgs.vo 163/2006 e s.m.i. resta inteso che l'affidamento in subappalto delle attività oggetto del Contratto avverrà entro i limiti e in ottemperanza delle normative pro tempore vigenti e che nel contratto con il subappaltatore saranno presenti adeguate clausole tese a garantire il rispetto di tutte le previsioni normative vigenti applicabili in materia.

#### **Art. 15 Risoluzione del Contratto**

15.1 TIM 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 e irreparabili:

- a) il Richiedente violi anche uno solo degli obblighi previsti al precedente Articolo 8;
- b) in caso di mancato pagamento anche di una sola fattura emessa da TIM per contributi e/o canoni e/o corrispettivi oggetto del Contratto, fermi restando i termini di cui all'Articolo 6.4
- c) il Richiedente cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale e/o professionale.

15.2 Fermo restando quanto previsto all'Articolo 6.4, in caso di risoluzione contrattuale, TIM avrà diritto a percepire gli importi maturati fino alla data della risoluzione, fatto salvo il diritto di TIM all'eventuale risarcimento dei danni subiti.

15.3 Il Richiedente provvederà a riconsegnare immediatamente a TIM, senza alcun onere, spesa o responsabilità per TIM stessa, il materiale e il software di proprietà di TIM (o dei suoi danti causa) e nella disponibilità del Richiedente.

#### **Art. 16 Interruzione del Servizio**

16.1 TIM avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, dandone comunque tempestiva comunicazione al Richiedente, qualora sussistano fondati motivi per ritenere che si possano verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità. Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, imprevisto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque fuori il controllo di TIM, 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.



16.2. Nel caso in cui TIM rilevi che apparati e/o applicazioni in uso al Richiedente provochino perdita di dati o danni alle proprie infrastrutture e/o alle proprie componenti software, o a quelle di terzi (ivi inclusi altri clienti di TIM), TIM stessa si riserva il diritto di interrompere immediatamente il Servizio dandone notizia al Richiedente. Saranno inoltre addebitati a quest'ultimo le conseguenze patrimoniali qualora imputabili ad una condotta illegittima del Richiedente.

16.3 TIM avrà altresì la facoltà di interrompere il Servizio in caso di interventi di manutenzione straordinaria dandone previa comunicazione al Richiedente.

#### **Art. 17 Forza Maggiore**

Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, imprevisto e imprevedibile oppure inevitabile e comunque fuori il controllo del Concedente, 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 degli Apparati derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulminazioni conseguenti a temporali, incendi e altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico del Richiedente.

#### **Art. 18 Modifiche**

18.1 Fatto salvo quanto previsto al precedente Articolo 5.2, TIM si riserva il diritto di apportare modifiche ai termini e alle condizioni del presente Contratto, ivi inclusi i suoi Allegati, dandone comunicazione al Richiedente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni tramite corrispondenza scritta, avviso in Copia Analogica, sms, o altra forma di campagna comunicazionale. Qualora il Richiedente non accetti la variazione, potrà esercitare il diritto di recesso a mezzo di comunicazione a TIM nelle modalità di cui al precedente articolo 10.4 entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di variazione, senza alcun onere o responsabilità in capo a TIM stessa e al Richiedente.

18.2 Il Richiedente può richiedere a TIM modifiche della configurazione del Servizio, fermo restando che ogni variazione dovrà essere formalizzata mediante accordo scritto tra le Parti previa verifica della fattibilità tecnica da parte di TIM. Resta salva la facoltà per il Richiedente di esercitare il diritto recesso secondo i termini e le modalità di cui al precedente Articolo 10.4, ivi incluso il pagamento degli importi eventualmente previsti, nel caso in cui non sia possibile implementare la variazione richiesta.

#### **Art. 19 Clausola fiscale**

19.1 Le Parti dichiarano che le operazioni relative al Contratto sono soggette ad I.V.A. a carico del Richiedente, ove consentito dalla legge.

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

#### **Art. 20 Precedenti intese**

Il Contratto costituisce manifestazione univoca e integrale dei rapporti intercorsi tra TIM e il Richiedente superando e annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali.

#### **Art. 21 Foro**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e TIM in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

\*\*\*

Il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, quanto contenuto nelle seguenti clausole delle Condizioni Generali: art. 4 (Descrizione del Servizio ) art. 5.3 (Corrispettivi, Adeguamenti e Variazioni - Rivalsa), art. 6 (Modalità di fatturazione e pagamento), art. 8 (Obblighi e responsabilità del Richiedente), art. 9 (Responsabilità di TIM), art. 10 (Decorrenza, durata e recesso), art. 15 (Risoluzione del Contratto), art. 16 (Interruzione del Servizio), art. 18 (Modifiche), art. 21 (Foro).