

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI DI NETWORK MANAGEMENT

DEFINIZIONI

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali si intende per:

- **“Apparato/i”**: router, prodotti dati, sistemi integrati hardware e software di proprietà del Richiedente o forniti in noleggio da TIM;
- **“Contratto”**, l'accordo tra TIM ed il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio e costituito dalla Proposta di Attivazione, dai suoi Allegati, ivi incluse le Condizioni Generali, la Scheda Tecnica e il Profilo/Offerta Commerciale che insieme lo costituiscono;
- **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.
- **“Ciclo di fatturazione”**: il periodo di tempo entro il quale TIM completa il flusso di attuazione del Richiedente. Detto periodo intercorre dal giorno di emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo precedente e termina con l'emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo successivo;
- **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.
- **“Materiali Licenziati”**: il Software, i relativi manuali d'uso e ogni altro materiale o documentazione resi disponibili da TIM al Richiedente per la fruizione del Servizio;
- **“Parti”**: TIM ed il Richiedente ove indicati congiuntamente;
- **“Profilo/Offerta Commerciale”**: la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche e/o commerciali e/o economiche del Servizio acquisito dal Richiedente;
- **“Proposta di Attivazione”**: il modulo sottoscritto dal Richiedente, con cui lo stesso chiede l'erogazione del Servizio;

- **“Referente del Servizio”**: figura professionale interna all'organizzazione imprenditoriale del Richiedente delegata ad intrattenere i rapporti con TIM relativamente al Servizio.
- **“Rete”**: i collegamenti IP / Ethernet fisici o logici, tra le sedi del cliente e/o tra gli apparati e prodotti presso le sedi del Richiedente, come dettagliato nel relativo Profilo Commerciale.
- **“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 dei servizi di gestione e manutenzione della Rete del Richiedente e di servizi a valore aggiunto;
- **“Riepilogo Economico/Offerta Economica”**: documento che riepiloga le componenti del servizio e i relativi corrispettivi, se previsto e allegato.
- **“Scheda Tecnica”**: il modulo che contiene le specifiche tecniche per l'attivazione e la fornitura del Servizio oggetto del Contratto;
- **“Servizio”**: la fornitura da parte di TIM al Richiedente dei servizi di gestione e manutenzione della Rete del Richiedente e di servizi a valore aggiunto, le cui caratteristiche tecniche e commerciali sono dettagliatamente riportate nella Scheda Tecnica e nel Profilo/Offerta Commerciale;
- **“Servizi Opzionali”**: tutti i servizi non inclusi nel Servizio base la cui fornitura è subordinata alla specifica richiesta di attivazione da parte del Richiedente;
- **“Software”**: il software di volta in volta reso disponibile al Richiedente per la fruizione del Servizio;
- **“TIM”**: TIM S.p.A., sede legale in Milano, Via Gaetano Negri, 1, cod. fisc., partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, numero di iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799; Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it;

Art. 1. Valore giuridico delle premesse e degli allegati e Documenti Applicabili

1.1 Le premesse e gli allegati, il cui elenco è riportato nella Proposta di Attivazione del Servizio, formano parte integrante e sostanziale del presente contratto che sostituisce tutte le precedenti intese e comunicazioni tra le Parti, sia verbali che scritte, relative all'oggetto del Contratto.

Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale tra TIM e il Richiedente

relativo al Servizio, fatto salvo quanto diversamente convenuto per iscritto tra le Parti. In caso di contestazioni o di discordanza tra la Proposta di Attivazione, le Condizioni Generali e i termini specificamente convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato:

1. Riepilogo economico/Offerta economica (se previsti e allegati).
2. Profilo/Offerta Commerciale (e relativi allegati).
3. Proposta di Attivazione.
4. Condizioni Generali del Contratto.
5. Scheda Tecnica.

1.2 Nel caso in cui il Servizio richieda l'utilizzo di Apparat, troveranno applicazione le relative condizioni di fornitura, secondo la scelta effettuata dal Richiedente nella Proposta di Attivazione, che prevarranno sulle disposizioni delle presenti Condizioni Generali in caso di contrasto.

Art. 2. Oggetto

Il Contratto ha per oggetto la fornitura da parte di TIM dei servizi di gestione e manutenzione della Rete del Richiedente, che dovranno essere utilizzati dal Richiedente per i propri scopi imprenditoriali e professionali.

Il Richiedente può usufruire del Servizio in ambito nazionale o internazionale a seconda del Profilo Commerciale scelto avendo preventivamente sottoscritto un profilo di connettività dati con TIM. Pertanto, la cessazione del servizio di trasmissione dati per le sedi per le quali è stato richiesto e attivato il Servizio comporterà la cessazione automatica del Servizio stesso su tali sedi. In caso di cessazione totale del contratto di trasmissione dati cesserà automaticamente anche il presente Contratto.

Il Richiedente potrà scegliere tra differenti profili di servizio ed eventuali opzioni che saranno descritti dettagliatamente negli allegati ai Profili Commerciali di riferimento. La scelta verrà effettuata tramite la sottoscrizione della Proposta di Attivazione del Servizio e della Scheda Tecnica nella quale dovranno essere indicati anche tutti i dati e le informazioni fornite dal Richiedente per l'attivazione e la fornitura dei servizi

Il Richiedente potrà modificare i profili scelti oppure variare il Servizio mantenendo lo stesso

profilo secondo quanto previsto al successivo Art. 20.

Art. 3. Descrizione del Servizio

3.1 Il profilo scelto dal Richiedente può comprendere tutti o parte degli elementi nel seguito elencati:

- a) START UP / DELIVERY;
- b) ASSISTENZA e GARANZIA;
- c) CARING;
- d) NETWORK MANAGEMENT;
- e) LAN MANAGEMENT;
- f) APPLICATION MANAGEMENT;
- g) CHANGING MANAGEMENT;
- h) REPORTING;
- i) PERFORMANCE MONITORING.

I suddetti elementi di servizio si compongono a loro volta di una serie di prestazioni, di base e opzionali, che variano a seconda del profilo scelto. Il Profilo Commerciale sottoscritto al Richiedente e i suoi allegati contengono una descrizione dettagliata del profilo/i e degli elementi di servizio scelti così come delle relative prestazioni di base e opzionali ivi comprese la Copertura Oraria e i Service Level Agreement (SLA) applicabili per ogni profilo.

Per alcuni Profili Commerciali il Richiedente dovrà indicare nella Scheda Tecnica, per ciascun Apparato per il quale è richiesto il Servizio, anche la Copertura Oraria (indicata nell'Allegato C al Profilo Commerciale), lo SLA e gli eventuali servizi opzionali disponibili per il profilo stesso.

3.2 Qualora, nel periodo di vigenza del Contratto, le caratteristiche tecniche di eventuali Apparat, forniti in noleggio da TIM dovessero risultare incompatibili con eventuali nuove configurazioni necessarie in conseguenza dell'obsolescenza e/o dell'evoluzione tecnologica delle componenti hardware e/o software dell'Apparato correlato alla funzionalità del Servizio, TIM si riserva il diritto di effettuarne la sostituzione garantendo in ogni caso le medesime funzionalità. Per la sostituzione dell'Apparato, TIM presenterà al Richiedente una specifica offerta che il Richiedente stesso dovrà accettare entro il termine ivi indicato. Qualora la sostituzione dovesse comportare una modifica delle condizioni economiche il Richiedente potrà recedere dal Servizio senza oneri secondo le modalità descritte nell'Articolo 15.3. Il Richiedente potrà, altresì, recedere dal Servizio anche qualora la sostituzione dell'Apparato non comporti un

aggravio delle condizioni economiche restando inteso che in tale circostanza al Richiedente verranno addebitati i corrispettivi di recesso indicati nel successivo Articolo 15.3. Nel caso in cui l'obsolescenza/evoluzione tecnologica riguardi Appareti di proprietà del Richiedente, TIM comunicherà al Richiedente la necessità di effettuarne a sua cura e spese l'aggiornamento o la sostituzione. Il Richiedente prende atto e accetta che tale l'aggiornamento/sostituzione è necessaria per consentire a TIM di erogare il Servizio secondo le modalità definite nel Contratto. Nel caso in cui il Richiedente non provveda entro il termine indicato da TIM nell'offerta, TIM si riserva la facoltà di recedere dal Contratto secondo le modalità di cui all'Articolo 15.5. Resta inteso tra le Parti che TIM non sarà responsabile in caso di disservizi derivanti e/o comunque connessi al mancato aggiornamento o sostituzione dell'Apparato nei casi in cui il Richiedente non abbia accettato la proposta commerciale di TIM per la sostituzione dell'Apparato fornito in noleggio o l'abbia accettata oltre il termine indicato nell'offerta di TIM o nel caso in cui il Richiedente non abbia provveduto direttamente a sostituire/aggiornare a sua cura l'Apparato di sua proprietà.

Art. 4. Copertura Oraria e SLA

Il Servizio sarà fornito da TIM nel rispetto dei parametri di qualità indicati negli Allegati allo specifico Profilo/Offerta Commerciale sottoscritto dal Richiedente.

Art. 5. Penali

In caso di mancato rispetto da parte di TIM degli obiettivi di qualità indicati all'Allegato G del Profilo Commerciale, il Richiedente ha la facoltà di richiedere alla stessa il pagamento delle relative penali il cui criterio di calcolo è indicato nell'Allegato L al Profilo Commerciale.

Le penali non sono applicabili nel caso di responsabilità non imputabile a TIM; a titolo esemplificativo e non esaustivo, TIM non sarà responsabile per il mancato raggiungimento obiettivi di qualità indicati nell'Allegato G nei casi di seguito elencati:

- forza maggiore;
- responsabilità imputabili al Richiedente;
- interruzioni programmate del Servizio con preavviso da parte di TIM;
- 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;

- mancato aggiornamento o sostituzione dell'Apparato a seguito dell'obsolescenza/evoluzione tecnologica delle componenti hardware e/o software dell'Apparato stesso nei casi in cui il Richiedente non abbia accettato la proposta commerciale di TIM riguardante la sostituzione dell'Apparato fornito in noleggio da TIM con un apparato aggiornato o l'abbia accettata oltre il termine proposto da TIM o non vi abbia provveduto direttamente a sua cura e spese in caso di Apparato di sua proprietà;
- interruzioni del Servizio effettuate per ordine di un'Autorità.

A titolo di esempio sono considerate cause di forza maggiore le seguenti circostanze: impossibilità per eventi naturali avversi di recarsi sul posto nel caso di guasti, scioperi, epidemie, blocco dei mezzi di trasporto, terremoti, incendi, tempeste, inondazioni, sommosse, restrizioni legislative od autorizzative, embarghi commerciali o industriali, guerre, e qualsiasi altro evento fuori dal controllo delle Parti che impedirà il realizzarsi di quanto previsto nel presente Contratto.

Le penali maturate saranno riconosciute da TIM con la fatturazione del primo canone bimestrale dell'anno successivo alla certificazione del ritardo. L'importo complessivo delle penali non potrà essere superiore al 10% del valore annuo del Contratto, in caso di eccedenza il Richiedente avrà facoltà di risolvere il Contratto.

Art. 6. Subappalto

TIM, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, potrà avvalersi anche di soggetti terzi o/e di Società del Gruppo del cui operato, nei rapporti con il Richiedente medesimo, risponderà TIM stessa.

Nel caso in cui il Richiedente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 105 del D. Lgs.vo 50/2016 e s.m.i. resta inteso che l'affidamento in subappalto avverrà nel rispetto delle normative pro tempore vigenti e che nel contratto con il subappaltatore saranno presenti adeguate clausole tese a garantire il rispetto delle previsioni di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Art. 7. Corrispettivo del Servizio

7.1 Il corrispettivo del Servizio indicato negli allegati alla Proposta di Attivazione è costituito da un importo “Una Tantum”, per l’attivazione del Servizio, che verrà addebitato al Richiedente con la prima fattura utile, e da un canone annuo da corrispondersi con fattura bimestrale, fatto salvo quanto indicato espressamente nel Profilo/Offerta Commerciale del Servizio.

La fatturazione inizierà a decorrere dalla data del verbale di collaudo positivo del Servizio.

7.2 La richiesta di variazione del Servizio, sia in caso di aumento o diminuzione delle consistenze presso la (e) sede (i) del Richiedente, sia in caso di variazione delle prestazioni opzionali, sia in caso di variazione delle prestazioni di Copertura Oraria e di SLA previste dal profilo scelto, comporterà la necessità di riadeguare i corrispettivi. Pertanto, il Richiedente dovrà sottoscrivere il relativo Profilo/Offerta Commerciale e/o il Riepilogo economico/Offerta economica contenente i corrispettivi riadeguati e la Scheda Tecnica (Allegato C), entrambe da allegare al Contratto. I corrispettivi riadeguati saranno applicati a partire dal periodo di fatturazione successivo alla data di verbale positivo di collaudo della variazione richiesta.

7.3 Tracciabilità dei flussi finanziari. Nel caso in cui il Cliente si configuri come soggetto ricadente nell’ambito di applicazione dell’art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, resta inteso che:

- a) TIM assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto;
- b) 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

7.4 Pagamento tramite addebito diretto.

La modalità di pagamento ordinaria delle fatture è tramite bollettino postale.

In alternativa, il Cliente può richiedere la domiciliazione per il pagamento delle fatture TIM su proprio conto corrente o su propria carta di credito.

Qualora il Cliente dovesse richiedere la domiciliazione su un conto corrente bancario non radicato in Italia, lo stesso dovrà fornire a TIM il codice di identificazione bancaria (BIC) associato a tale conto corrente, in mancanza la domiciliazione non potrà andare a buon fine.

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 viene attivata la domiciliazione del pagamento, così come effettuata da parte del Prestatore di servizi di pagamento (di seguito PSP), secondo le previsioni del decreto lgs. n. 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 richiesta 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 SEPA 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 diretto secondo lo schema SEPA coerente con la classificazione effettuata dal PSP stesso.

Il Cliente potrà confermare l’associazione del presente Contratto ad una delle domiciliazioni già attive ed esistenti mediante la compilazione e sottoscrizione dell’apposita voce della Proposta di Attivazione sezione “ADDEBITO DIRETTO SU CONTO CORRENTE - ASSOCIAZIONE A DOMICILIAZIONE GIA’ ESISTENTE”, indicando il Codice Riferimento Mandato della domiciliazione che intende associare alla richiesta di pagamento, o tramite i consueti canali messi a disposizione da TIM.

In caso di incompleta o non corretta indicazione dell’esistente domiciliazione alla quale associare il presente Contratto (ad esempio perché il Cliente non disponga del Codice Riferimento Mandato), il Cliente dovrà compilare e sottoscrivere l’apposita sezione “AUTORIZZAZIONE PER L’ADDEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SEPA BUSINESS-TO-BUSINESS DIRECT DEBIT” della Proposta di Attivazione.

In tal caso, qualora TIM verifichi che sulle coordinate del conto corrente indicate dal Cliente in tale sezione esista già una domiciliazione attiva con Codice Riferimento Mandato che inizia con acronimo “MU” (Mandato Unico), gli addebiti relativi al presente Contratto verranno effettuati da TIM utilizzando tale domiciliazione. In caso contrario, cioè qualora TIM verifichi che il Codice Riferimento Mandato non inizi con acronimo “MU”, provvederà a creare una nuova domiciliazione sulla base delle informazioni di conto corrente indicate dal Cliente nella suddetta sezione “AUTORIZZAZIONE PER L’ADDEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SEPA BUSINESS-TO-BUSINESS DIRECT DEBIT” della Proposta di Attivazione.

Qualora il Cliente non intenda associare il presente Contratto ad una domiciliazione esistente, ma ad una nuova domiciliazione, dovrà fornire i dati per l’attivazione della stessa mediante la compilazione e sottoscrizione dell’apposita sezione “AUTORIZZAZIONE PER L’ADDEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SEPA BUSINESS-TO-BUSINESS DIRECT DEBIT” della Proposta di Attivazione o tramite i consueti canali messi a disposizione da TIM.

Il Cliente prende atto e accetta che, qualora abbia già attiva una domiciliazione su conto corrente per il pagamento di uno o più servizi fissi o mobili, l’eventuale revoca della stessa effettuata tramite il proprio PSP comporta la cessazione dell’associazione a tale domiciliazione di tutti i contratti/servizi alla stessa abbinati, con il conseguente passaggio alla modalità di pagamento tramite bollettino postale. Qualora il Cliente abbia già attiva una domiciliazione su conto corrente per il pagamento di uno o più servizi fissi o mobili ed intenda modificare la modalità di pagamento di uno o più servizi fissi o mobili associati a tale domiciliazione, tale variazione sarà possibile solo contattando il Servizio Clienti TIM.

Art. 8. Modalità di fatturazione e pagamento/rivalsa

8.1 Il canone del Servizio sarà fatturato bimestralmente, fatto salvo quanto indicato espressamente nel Profilo/Offerta Commerciale del Servizio. La fatturazione avrà inizio a decorrere dal primo periodo di fatturazione utile successivo alla data di collaudo positivo del Servizio.

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 Sdl.

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 o, per le Grandi Aziende, nell’Area Clienti mybusiness.it. Per visualizzare la Copia Analogica il Cliente dovrà effettuare la registrazione al sito timbusiness.it, o, per le Grandi Aziende, sul sito 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.

8.2 Le copie analogiche saranno inviate all’indirizzo indicato dal Richiedente nella Proposta di Attivazione. 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.

8.3 Il Richiedente ha facoltà di richiedere con la fatturazione standard l’opzione Edi Bill, in alternativa è possibile richiedere la fatturazione personalizzata. Le diverse modalità di fatturazione opzionali sono descritte in dettaglio nell’Allegato M.

8.4 Le fatture dovranno essere pagate per intero entro i termini indicati nelle fatture stesse, altrimenti saranno considerate insolute a tutti gli effetti.

8.5 In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella copia analogica successiva o mediante lettera raccomandata A/R. Decorsi 15 giorni dall’inizio del periodo di fatturazione, la cui cadenza è indicata, in alternativa, nella Proposta di Attivazione, nell’Offerta Commerciale oppure nell’apposito Modulo Cadenza Fatturazione ove previsto, successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, senza che il Richiedente abbia provveduto

al pagamento delle suddette fatture, TIM si riserva il diritto di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 C.C. nonché di sospendere il servizio senza doverne dare comunicazione alcuna. 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 due punti percentuali.

8.6 Gli eventuali importi dovuti dal Richiedente in base a quanto previsto all'art. 7.3, verranno addebitati al Richiedente mediante l'emissione di apposita fattura da parte di TIM (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modificazioni). Il Richiedente dovrà provvedere al pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

8.7 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. 9. Clausola fiscale

Le Parti dichiarano che le operazioni relative al Contratto sono soggette ad IVA a carico del Richiedente, ove previsto dalla legge. Ogni onere fiscale comunque correlato al Contratto è a carico del Richiedente medesimo, nei casi consentiti dalla legge.

Art. 10. Obblighi delle Parti

10.1 Il Servizio è stata predisposto sulla base delle informazioni, dei parametri e dei dati forniti dal Richiedente.

10.2 Durante i primi 3 (tre) mesi dalla data di sottoscrizione del Contratto, le Parti effettueranno congiuntamente tutte le opportune verifiche al fine di accertare l'aderenza delle suddette informazioni, parametri e dati alla configurazione del Servizio.

Nel caso in cui fossero rilevate difformità, le Parti concorderanno le eventuali modifiche da apportare al Servizio ed eventualmente ai corrispettivi.

10.3 Il Richiedente si impegna a fornire la propria piena disponibilità ad effettuare il collaudo congiuntamente a TIM nel termine dalla stessa indicato nella lettera di pronti al collaudo o in quello diverso indicato dal Richiedente stesso.

10.4 Le variazioni di consistenza della Rete del Richiedente dovranno essere preventivamente concordate con TIM. In caso di mancata comunicazione delle variazioni da parte del Richiedente, lo stesso sarà l'esclusivo responsabile di eventuali danni a TIM o a terzi connessi o conseguenti a tale comportamento.

10.5 In caso di traslochi e spostamenti effettuati da Terzi o dal Richiedente stesso, TIM non sarà responsabile di eventuali interruzioni del Servizio, malfunzionamenti, danni o quant'altro possa derivarne.

10.6 Il Richiedente si impegna a non cedere in uso a terzi, in tutto o in parte il Servizio e a non permettere a terzi l'uso della soluzione di Rete senza la preventiva autorizzazione scritta di TIM. L'accesso ed il trasporto del traffico è ad uso esclusivo del Richiedente e non può essere consentito ad altri salvo preventiva autorizzazione scritta di TIM.

10.7 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di TIM o di suoi Subfornitori, TIM non sarà ritenuta responsabile per danni (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzione 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 Rete, degli Apparati anche conseguente ad una modifica della loro configurazione da parte del Richiedente medesimo o per qualunque altra causa non imputabile a TIM. TIM non sarà altresì ritenuta ad alcun titolo responsabile per il contenuto delle informazioni che verranno trasmesse attraverso il Servizio.

10.8 Fatti salvi gli obblighi del Richiedente, TIM non sarà responsabile né dell'utilizzo improprio e/o fraudolento da parte del Richiedente e/o di

terzi del Servizio e degli eventuali apparati forniti, né di qualsiasi danno causato al Richiedente e/o a Terzi in conseguenza del mancato o difettoso funzionamento di qualunque apparecchiatura installata presso il Richiedente.

Art. 11. Riservatezza delle informazioni

11.1 TIM e il Richiedente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di Società da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione della quale venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente all'esecuzione del Contratto.

11.2 Il Richiedente sarà l'unico responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse e delle eventuali violazioni della proprietà intellettuale di Terzi, sollevando e tenendo indenne TIM da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da Terzi, ivi compreso il personale del Richiedente e per l'eventuale risarcimento del danno.

Art. 12. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali forniti dal Richiedente per l'attivazione del Servizio, oggetto del presente Contratto, avverrà nel rispetto del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile"), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

I dati personali del Richiedente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio (e, previo suo consenso, per finalità ulteriori) come specificamente riportato da TIM nell'Informativa privacy allegata al presente Contratto.

Qualora per l'erogazione del Servizio, TIM, dovesse trattare dati personali di cui è Titolare il Richiedente, 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.

Art. 13. Referente interno ed assistenza

TIM ed il Richiedente dovranno nominare, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Contratto, una propria figura professionale, quale referente interno (Referente del Servizio), fornendone all'altra Parte l'ubicazione e i riferimenti telefonici.

Nel caso di segnalazioni per assistenza tecnica, TIM indicherà al Richiedente il riferimento da contattare.

Art. 14. Accesso ai locali e sicurezza

14.1 Il Richiedente dovrà consentire, previo preavviso, al personale di TIM o della Società da essa incaricata munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali dove sono installati gli apparati per eseguire gli interventi di manutenzione, i controlli e le verifiche necessarie ai fini dell'erogazione del Servizio.

14.2 Il Richiedente si impegna a dichiarare preventivamente a TIM, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 26 comma 1 lett. b) e comma 3 del D. Lgs. 81/08, la presenza o meno di eventuali rischi specifici e/o interferenziali nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività, attraverso comunicazione scritta. Il Richiedente si impegna inoltre ove necessario, a fornire eventuali ulteriori indicazioni aggiornate sui rischi specifici e/o interferenziali presenti, al momento della richiesta di accesso al personale TIM o della ditta da essa incaricata. In caso di insussistenza dei succitati rischi, il Richiedente specificherà per iscritto l'assenza dei rischi specifici e/o interferenziali, in caso contrario TIM non potrà garantire l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto.

Art. 15. Perfezionamento, collaudo, durata e recesso

15.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, il Contratto avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data di accettazione di TIM della Proposta di Attivazione, intendendosi per tale la data di attivazione del Servizio o, laddove previsto dal Profilo/Offerta Commerciale, la data della sottoscrizione del verbale di collaudo conclusosi con esito positivo.

15.2 Se una delle Parti non avrà dato disdetta all'altra per mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza del Contratto, lo stesso si intenderà tacitamente rinnovato, nei limiti consentiti dalla Legge e fatto salvo quanto diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, di anno in anno.

15.3 Ferma restando la durata stabilita al precedente Articolo 15.1, al Richiedente è data facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento tramite invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Il Richiedente dovrà inviare la predetta comunicazione secondo quanto indicato all'Articolo 18 presso la sede TIM competente per Territorio.

In caso di recesso, il Richiedente dovrà corrispondere a TIM i corrispettivi indicati nello specifico Profilo/Offerta Commerciale, da determinarsi sulla base dei costi sostenuti da TIM e di eventuali ulteriori importi previsti dalla normativa vigente in materia. I corrispettivi dovuti dal Richiedente a TIM a seguito dell'esercizio del diritto di recesso dovranno essere corrisposti nei modi e nei termini indicati nel Profilo/Offerta Commerciale.

Qualora il Servizio abbia ad oggetto anche il noleggio di Apparati, il Richiedente sarà tenuto a riconoscere a TIM, a titolo di corrispettivo per il recesso, un importo corrispondente ai costi dalla stessa sostenuti o che dovrà sostenere nei confronti di terze parti in esecuzione del presente Contratto e non ancora recuperati alla data di efficacia del recesso. Nel caso in cui il Richiedente abbia sottoscritto separatamente le condizioni di fornitura degli Apparati, troverà applicazione quanto ivi previsto in tema di recesso.

Nel caso in cui il Richiedente dovesse recedere parzialmente dal Contratto o dovesse recedere parzialmente dal contratto di trasmissione dati relativamente alle sedi sulle quali è stato attivato il Servizio, il corrispettivo verrà adeguato secondo quanto previsto nell'Art. 7.

15.4 TIM potrà recedere dal Contratto in ogni momento della vigenza contrattuale, 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.

15.5 Fermo restando il disposto del precedente Articolo 15.4, TIM potrà, altresì, recedere dal Contratto in ogni momento della vigenza contrattuale, tramite lettera raccomandata A/R o PEC, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Qualora il recesso venga esercitato da TIM ai sensi

dell'Articolo 3.2, il Richiedente prende atto e accetta che TIM non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per la mancata e/o non corretta erogazione del Servizio né degli eventuali conseguenti danni subiti dal Richiedente e/o da terzi.

Art. 16. Risoluzione del Contratto

16.1 TIM si riserva la facoltà di risolvere il Contratto previa diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c., in caso di ritardato o mancato pagamento della/e fattura/e o di parte di esse. TIM si riserva altresì la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., con effetto immediato dalla data di ricezione da parte del Richiedente della relativa raccomandata a.r. o PEC, nel caso in cui il Richiedente abbia commesso anche una sola delle seguenti violazioni:

- tracciabilità dei flussi finanziari (Art. 7.3);
- violazione degli obblighi del Richiedente previsti all'Art. 10;
- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nel locale nei quali devono essere eseguite le prestazioni (Art. 14);
- cessione parziale o totale del Contratto non autorizzata (Art. 17).

16.2 Fatto salvo quanto stabilito all'Art. 8, in caso di risoluzione contrattuale il Richiedente dovrà corrispondere a TIM per il Servizio erogato le quote di canone maturate fino alla data di cessazione del Contratto, nonché, a titolo di penale, l'importo complessivo dei canoni residui attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale dell'EURIBOR (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui viene comunicata la risoluzione, fatto salvo il diritto di TIM all'eventuale risarcimento del maggior danno.

16.3 In caso di risoluzione, il Richiedente dovrà, a propria cura e spese, riconsegnare immediatamente a TIM eventuali apparati di proprietà della stessa. Il Richiedente si obbliga comunque a conservare in buono stato e a custodire le apparecchiature di proprietà di TIM fino al momento della riconsegna.

Art. 17. Divieto di Cessione

17.1 Il Richiedente non potrà cedere il Contratto in tutto o in parte, senza il preventivo consenso scritto di TIM.

Art. 18. Comunicazioni relative al Contratto

18.1 Qualsiasi comunicazione relativa al Contratto sarà effettuata per iscritto e consegnata a mano, o spedita a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero inviata a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo indicato sul sito timbusiness.it alla pagina Risorse Utili della sezione Assistenza

18.2 Tutte le comunicazioni tra le Parti relative al presente Contratto dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail, o PEC indicati nella Proposta di Attivazione, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione previste nelle presenti Condizioni Generali di Contratto. Le variazioni degli indirizzi e dei dati di cui sopra saranno effettuate con le stesse modalità qui previste.

Art. 19. Disposizioni generali

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

Art. 20. Modifiche delle condizioni economiche e variazioni del Servizio.

20.1 Fatto salvo quanto diversamente stabilito nel Profilo/Offerta Commerciale, il Richiedente che desidera cambiare il profilo di Servizio, dovrà recedere dal Contratto senza oneri aggiuntivi e stipulare un nuovo Contratto con il nuovo profilo di Servizio.

20.2 Fermo restando quanto sopra, il Richiedente, senza modificare il profilo scelto e senza la necessità di stipulare un nuovo contratto, può chiedere una variazione del Servizio nei seguenti casi:

- aumento o diminuzione delle consistenze;
- variazione delle prestazioni opzionali;
- variazione delle prestazioni di copertura oraria;
- variazione dello SLA fra quelli previsti per profilo scelto.

In tali casi e in funzione del tipo di variazione richiesta, il corrispettivo dovrà essere riadeguato secondo quanto previsto all'Art. 7.

20.3 TIM si riserva il diritto di apportare modifiche ai termini e alle condizioni del presente Contratto, ivi inclusi i suoi Allegati, dandone comunicazione scritta al Richiedente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni tramite Raccomandata A/R e/o mediante messaggio in fattura. Qualora il

Richiedente non accetti la variazione, potrà esercitare il diritto di recesso a mezzo di comunicazione a TIM tramite Raccomandata A/R 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.

In caso di recesso il Richiedente è comunque tenuto a pagare il canone del Servizio relativo al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso.

Art. 21. Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software

21.1. Il Servizio e tutti i suoi componenti hardware e software ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli Apparati, il Portale, i Materiali Licenziati, i Software, le banche dati e qualsiasi altro materiale, documentazione, dato o informazione relativi al Servizio e tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale sono di proprietà intera ed esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti. Nessun diritto di licenza sugli stessi è concesso al Richiedente salvo per l'uso dei Materiali Licenziati solo per la fruizione del Servizio, subordinatamente al rispetto delle presenti Condizioni Generali.

21.2. Il Richiedente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle licenze, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità dei licenzianti dei Software. Il Richiedente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le licenze, salvo se diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, intercorrono unicamente tra il Richiedente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità di TIM e che l'accettazione delle licenze costituisce condizione necessaria alla fornitura dei prodotti e all'uso dei Software.

21.3. Il Richiedente si impegna in ogni caso ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative licenze e nel presente Contratto ed esclusivamente per fruire del Servizio. Ferma restando la generalità della riserva dei diritti di cui al precedente articolo 21.1 e quanto previsto dalle licenze, e in particolare quelle Open Source, è fatto espresso divieto al Richiedente di:

a) copiare o riprodurre i Software in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva in

forma leggibile dal computer al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di backup); tale copia sarà soggetta a questo Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;

b) modificare, adattare, tradurre, transcodificare, decompilare e disassemblare il Software in tutto o in parte, o di altrimenti sottoporre i Software ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. “reverse engineering”), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;

c) cedere, prestare, locare, noleggiare, sublicenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire i Software, in tutto o in parte, a terzi o consentirne l’uso da parte di terzi;

d) rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dai Software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Richiedente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, dei Software fatte dal Richiedente, ferme restando le limitazioni del punto (a) che precede;

e) riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione, in tutto o in parte, del contenuto dei 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.

21.4. In aggiunta alle presenti condizioni il Richiedente potrà essere tenuto ad accettare ulteriori condizioni contrattuali al primo accesso per la configurazione del Servizio o per il download, l’installazione e l’utilizzo di programmi applicativi e/o del Software (“*End User License Agreement*” o “*EULA*”) che il Richiedente dovrà rispettare. Il Richiedente prende atto e accetta che l’*EULA* potrà essere concluso tra il Richiedente e i singoli licenzianti dei software con esclusione in tal caso di qualsiasi responsabilità di TIM e che l’accettazione dei termini e delle condizioni delle licenze costituisce condizione necessaria per la fruizione del Servizio.

21.5. Il Software (tale termine come qui usato include l’insieme delle istruzioni e dei dati leggibili da computer, la relativa documentazione d’uso, ogni modifica ai Software e ogni altro documento o materiale relativo ai Software forniti al Richiedente), così come i relativi diritti d’autore e

ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono di proprietà esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa. Fatte salve le Licenze espressamente concesse all’articolo 21.2, il Richiedente non acquista alcun titolo o diritto sui Software o su qualsiasi altro IPR di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori, di licenzianti di TIM e/o di suoi danti causa in generale. Il Richiedente riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi “IPR” di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori e/o di licenzianti di TIM, afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all’oggetto del Servizio richiesto, ovvero alla fornitura dell’hardware e del software inclusi nell’Offerta, dei supporti, delle banche dati e di quant’altro connesso alla fornitura e prestazione dello stesso. Ai fini di questo articolo 21, per IPR s’intende brevetti, modelli di utilità, modelli ornamentali, diritti d’autore, diritti di know-how, diritti su data base e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale o di carattere simile o corrispondente che esistono adesso o in futuro in qualsiasi parte del mondo; per “Affiliata” di TIM si intende qualsiasi persona giuridica controllata da, controllante o sottoposta al comune controllo di TIM, tale controllo essendo esercitato tramite la titolarità, diretta o indiretta, del 50% o più del capitale sociale o dei diritti di voto di tale persona giuridica.

Art. 22. Foro competente

21.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana e deve essere interpretato in conformità con la medesima legge.

21.2 Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le Parti in merito all’esistenza, alla validità, all’efficacia, all’interpretazione ed esecuzione del presente Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

Il Richiedente dichiara di conoscere e 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 3 (Descrizione del Servizio), 4 (Copertura oraria e SLA), 5 (Penali), 8 (Modalità di fatturazione e pagamento/rivalsa), 10 (Obblighi delle Parti e uso privato), 11 (Riservatezza delle informazioni), 15 (Perfezionamento, Durata e Recesso), 16 (Risoluzione), 20 (Modifiche delle condizioni economiche e variazioni del Servizio), 21



TIM BUSINESS

(Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software) e 22 (Foro competente).