

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI INFRASTRUTTURALI ICT (INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY)

### Art 1. Definizioni

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali di contratto dei Servizi ICT Infrastrutturali si intende per:

**“Apparato”**: il prodotto che integra l'hardware e il software necessario per il corretto funzionamento del Servizio e fornito da TIM in comodato, noleggio e/o vendita e reso disponibile al Richiedente in base a quanto previsto nel Profilo/Offerta Commerciale;

**“Chiavi di Accesso”** o **“Credenziali di Accesso”**: la coppia del codice di identificazione cliente (*user-id*) e parola chiave (*password*) eventualmente fornita da TIM per accedere e/o installare specifiche funzionalità o componenti del Servizio o accedere al Portale messo a disposizione da TIM;

**“Ciclo di fatturazione”**: il periodo di tempo entro il quale TIM completa il flusso di fatturazione 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;

**“Contratto”**: l'accordo tra TIM e il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio e costituito dalla Proposta di Attivazione, o dal *form web* compilato sul Portale, e dai suoi Allegati;

**“Data Center”** o **“DC”**: edificio idoneo ad ospitare apparecchiature e infrastrutture informatiche;

**“Durata Iniziale”**: la durata di cui all'Articolo 16.1 o quella eventualmente prevista nel Profilo/Offerta Commerciale con esclusione dei periodi di rinnovo;

**“File di Log”**: l'insieme delle registrazioni degli eventi cronologici occorsi sul singolo sistema o Piattaforma, prodotto da un'opportuna funzionalità di tracciamento, memorizzato in diversi possibili formati e con tecnologie differenti;

**“Log di Accesso”**: le registrazioni che garantiscono la completa tracciabilità di tutti gli accessi (*Login*) e di tutte le disconnessioni

(*Logout*) eseguite dalle utenze che hanno avuto accesso a ciascun sistema o Piattaforma;

**“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 e il Richiedente indicati congiuntamente;

**“Piattaforma”**: l'infrastruttura di proprietà di TIM, o di un fornitore, costituita da risorse dedicate al Richiedente e/o da risorse condivise con altri clienti di TIM, che consente l'erogazione del Servizio;

**“Portale”**: la pagina web attraverso la quale il Richiedente, previa autenticazione, può richiedere l'attivazione del/i Servizio/i compilando l'apposito *form web* reso disponibile sul Portale stesso e richiederne la variazione e/o disattivazione;

**“Prodotti”**: personal computer, fax, stampanti, videocamere forniti da TIM in comodato, noleggio e/o vendita e resi disponibili al Richiedente in base a quanto previsto nel Profilo/Offerta Commerciale;

**“Profilo/Offerta Commerciale”**: la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche e/o commerciali e/o economiche del Servizio;

**“Proposta di Attivazione”**: il modulo sottoscritto dal Richiedente con cui lo stesso chiede l'erogazione del Servizio;

**“Referente Tecnico del Servizio”**: la figura professionale interna all'organizzazione imprenditoriale del Richiedente individuata e delegata dal Richiedente stesso ad intrattenere i rapporti con TIM relativamente al Servizio;

**“Richiedente”**: il soggetto che richiede l'erogazione del Servizio per il suo utilizzo all'interno della propria organizzazione aziendale; ☒

**“Scheda Economica/Riepilogo Economico”**: documento che riepiloga i componenti del Servizio e i relativi corrispettivi;

**“Scheda Tecnica”**: la descrizione delle specifiche tecniche individuate dal Richiedente per la personalizzazione del Servizio ed eventualmente allegata alla Proposta di Attivazione;

**“Servizio”**: la soluzione ICT le cui caratteristiche tecniche e commerciali sono dettagliatamente riportate nel Profilo/Offerta Commerciale; per soluzione ICT si intende l'insieme di tecnologie, software, prodotti e servizi che - utilizzando o meno la connettività fissa e/o mobile -

consentono, tra l'altro, la gestione, lo scambio, l'archiviazione di dati e informazioni, il controllo e lo sviluppo del sistema di telecomunicazione del Richiedente, effettuati on site e/o da remoto;

**“Servizi Opzionali”**: tutti i servizi non inclusi nel servizio base la cui fornitura è subordinata alla specifica richiesta di attivazione da parte del Richiedente;

**“Sistemi del Richiedente”** o **“Sistemi”**: gli apparati hardware e/o i terminali di rete, ivi inclusi i software di base e/o gli applicativi, nella disponibilità del Richiedente e ospitati presso il Data Center di TIM;

**“Software”**: il software di volta in volta reso disponibile al Richiedente per la fruizione del Servizio;

**“TIM”**: Telecom Italia S.p.A. con sede in Milano, Via Gaetano Negri 1, codice fiscale, P. IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799;

**“Transaction Log”**: le registrazioni che garantiscono il massimo livello di tracciabilità per tutte le operazioni effettuate sui sistemi di navigazione Internet (*Proxy*) messi a disposizione dalla Piattaforma e utilizzati dagli Utenti del Richiedente (informazioni relative ai siti visitati);

**“Utente”**: il soggetto che utilizza il Servizio e facente parte dell'organizzazione aziendale del Richiedente.

## **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 o nella richiesta di attivazione compilata sul Portale 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, o la richiesta di attivazione compilata sul Portale, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza di seguito indicato:

- Scheda Economica e/o Riepilogo Economico (se allegate);
- Proposta di Attivazione;
- Profilo/Offerta Commerciale e relativi Allegati;
- Scheda Tecnica;
- Condizioni Generali di Contratto per i Servizi ICT Infrastrutturali.

**2.3** Nel caso in cui il Servizio richieda l'utilizzo di Apparati/Prodotti, 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.

**2.4** 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.** Le presenti Condizioni Generali disciplinano l'erogazione del Servizio da parte di Telecom al Richiedente, secondo le modalità descritte nella Proposta di Attivazione, o nel *form web* del Portale, e nel Profilo/Offerta Commerciale ed eventuali relativi allegati.

**3.2.** Il Servizio è erogato attraverso Data Center di TIM ubicati in Italia o Piattaforme presso gli stessi situate .

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 le vigenti prescrizioni normative (D. Lgs 196/03). 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.

**3.4** Il Servizio potrà prevedere il noleggio, il comodato o la vendita di Apparati/Prodotti comprensivi o meno del servizio di assistenza e manutenzione come specificato nel Profilo/Offerta Commerciale.

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

**4.1.** Il Servizio sarà erogato al Richiedente secondo quanto definito nel Profilo/Offerta

Commerciale allegato alla Proposta di Attivazione o selezionato sul Portale. Se previsto dal Profilo/Offerta Commerciale, per usufruire del Servizio, al Richiedente saranno comunicate da TIM le Chiavi di Accesso. Ove previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, la fornitura del Servizio verrà effettuata attraverso collegamenti con gli Apparati/Prodotti eventualmente posizionati presso il Richiedente e potrà altresì essere subordinata all'esito del collaudo se previsto.

**4.2.** Il Servizio può essere erogato in modalità "On Demand", che prevede la possibilità per il Richiedente di attivare e disattivare risorse in qualsiasi momento della vigenza del Contratto; tali risorse, saranno fatturate per il periodo che intercorre tra il momento in cui vengono attivate e sino al momento in cui il Richiedente procede a dismissione delle stesse, in modalità "Flat" o "A consumo" secondo quanto indicato nel Profilo/Offerta Commerciale-

**4.3.** TIM potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicandolo preventivamente al 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 lettera raccomandata A/R entro e non oltre 30 (trenta) giorni 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 secondo i termini previsti dal presente Contratto, calcolate sino alla data di efficacia del recesso.

**4.4.** TIM potrà variare, nel periodo di vigenza del Contratto, le caratteristiche tecniche di eventuali sistemi/apparati/prodotti/servizi/software che risultino non più compatibili con eventuali nuove configurazioni necessarie in conseguenza dell'obsolescenza/evoluzione tecnologica delle componenti hardware e/o software correlate alla funzionalità del Servizio, garantendo in ogni caso le medesime funzionalità.

**4.5.** Nel caso in cui il Servizio si basi sull'utilizzo di protocolli a commutazione di pacchetto, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete.

Pertanto il Richiedente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo e accetta il conseguente traffico eventualmente sviluppato imputabile alla ritrasmissione dei pacchetti.

**4.6.** Eventuali servizi di gestione sistemistica e *middleware* vengono erogati da parte degli Amministratori di Sistema di TIM col massimo livello di privilegio.

Qualora previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, al Richiedente è concessa la facoltà di attivare utenze sistemistiche di tipo amministrativo, sia di sistema che di dominio, in caso di proprie imprescindibili esigenze. La richiesta di attivazione dovrà essere effettuata per iscritto mediante la compilazione e la sottoscrizione, a cura del Referente Tecnico del Servizio, del "modulo per il rilascio di utenze amministrative" reperibile chiamando il servizio di assistenza di TIM. Al Richiedente non sarà consentita la creazione di nuove utenze di qualsiasi genere e tipologia.

In caso di attivazione di utenze sistemistiche di tipo amministrativo, il Richiedente prende atto e accetta che:

a) qualora il Servizio preveda SLA/Dati di Targa, TIM sarà responsabile del mancato rispetto di tali SLA/Dati di Targa e del pagamento delle relative penali, ove previste, solo nel caso in cui il disservizio oggetto della richiesta di assistenza risulti, a seguito di opportune e puntuali verifiche, imputabile alle attività svolte da TIM;

b) nei casi in cui le funzionalità dei Sistemi del Richiedente e/o le risorse dedicate a quest'ultimo che compongono la Piattaforma siano gravemente compromesse, TIM sarà responsabile del mancato funzionamento del Servizio solo nel caso in cui il disservizio risulti, a seguito di opportune e puntuali verifiche, imputabile a TIM. Fermo restando quanto precede, TIM ripristinerà il Servizio mediante la riconfigurazione e/o il backup dei Sistemi del Richiedente e/o delle risorse a quest'ultimo dedicate che compongono la Piattaforma.

Il Richiedente si impegna a:

- non alterare gli attributi del *file system* dei propri Sistemi né depositare *file* nella struttura dei file di sistema;
- osservare le misure minime di sicurezza necessarie a garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati memorizzati sui propri Sistemi;
- non installare sui propri Sistemi prodotti software privi di relativa licenza d'uso;

- comunicare preventivamente al servizio di assistenza di TIM tutte le attività da eseguire sui Sistemi, indipendentemente dall'eventuale impatto che le stesse possano avere sul Servizio e sulle attività di monitoraggio;
- predisporre tutte le azioni necessarie a preservare l'accesso ai dati, alle applicazioni e alle risorse effettuati attraverso la connessione VPN tra la propria sede e il Data Center;
- configurare eventuali *policies* di dominio secondo quanto previsto dal DLgs 196/2003;
- non configurare eventuali *policies* di dominio che abbiano impatti sui Sistemi senza la preventiva comunicazione e approvazione da parte di TIM.

TIM si riserva il diritto di verificare che l'utenza amministrativa concessa al Richiedente sia utilizzata correttamente e nel rispetto delle condizioni previste nel presente Articolo 4.6.

Resta espressamente inteso che TIM non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile nei confronti del Richiedente e/o di terze parti in caso di disservizi generati da un uso non corretto dell'utenza amministrativa da parte del Richiedente né potrà essere ritenuta responsabile nei casi in cui non si potrà definire in modo oggettivo il soggetto che ha generato la condizione di anomalia.

**4.7** Qualora previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, nella fase di rilascio della Piattaforma utilizzata dal Richiedente TIM effettuerà un test di vulnerabilità ("*Vulnerability Assessment*") al fine di valutare il grado di adeguatezza delle misure di protezione implementate. Le attività di test saranno realizzate da remoto tramite i sistemi del Centro di Gestione della Sicurezza Informatica di TIM e/o del suo fornitore. Gli indirizzi IP di tali sistemi saranno comunicati al Referente Tecnico del Servizio nominato al Richiedente prima dell'inizio dell'attività di *Vulnerability Assessment*;

TIM effettuerà il *Vulnerability Assessment* attraverso la ricerca sistematica delle vulnerabilità della Piattaforma utilizzata dal Richiedente. Nel corso delle attività, TIM potrà effettuare ulteriori scansioni finalizzate all'osservanza degli standard di sicurezza della Piattaforma le cui risultanze sono ad esclusivo utilizzo interno di TIM.

In tale ambito, il Richiedente:

- 1) autorizza espressamente TIM a memorizzare i dati del *Vulnerability Assessment* presso i data center del proprio fornitore Qualys Inc. sulla base delle normative sul trattamento dei dati, vigenti nei paesi ove i data center sono ubicati;
- 2) di avere tutte le autorizzazioni necessarie per usufruire della procedura di *Vulnerability Assessment* rilasciate da enti, organismi di controllo, società o terzi in genere, soggetti pubblici e/o privati, ove necessarie in relazione ai dati residenti sulla Piattaforma utilizzata.
- 3) garantisce che le attività autorizzate e necessarie alla procedura di *Vulnerability Assessment* non risultino in alcun modo contrarie a disposizioni normative, leggi o regolamenti;
- 4) è consapevole che le attività di *Vulnerability Assessment* potrebbero comportare rallentamenti o, in casi più rari, malfunzionamenti del software o del sistema operativo di cui alla Piattaforma oggetto di verifica;
- 5) accetta che, nonostante l'elevato grado di tecnologia utilizzato da TIM e dai suoi fornitori e la completa verifica delle vulnerabilità note al momento dello svolgimento delle attività, la Piattaforma utilizzata dal – Richiedente potrebbero comunque risultare vulnerabili in ragione di nuove vulnerabilità non ancora note al momento delle attività.

Il Richiedente si impegna a manlevare e tenere indenne TIM e/o i suoi fornitori da ogni responsabilità, pretesa, pregiudizio e onere, anche risarcitorio, a qualunque titolo e da chiunque avanzata sulla base dell'espletamento delle attività di *Vulnerability Assessment* in favore del Richiedente.

TIM e/o i suoi fornitori tratteranno come informazioni riservate tutti i dati di natura tecnica (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, dati sulla configurazione della Piattaforma, sui sistemi operativi e applicativi in uso, sulle vulnerabilità riscontrate) di cui verranno a conoscenza nel corso delle attività *Vulnerability Assessment*.

Le attività di *Vulnerability Assessment* non prevedono trattamenti sistematici di dati personali da parte di TIM per conto del Richiedente. Qualora, nel corso dello svolgimento delle attività, TIM dovesse effettuare trattamenti di dati personali, TIM e il Richiedente, ognuno per quanto di competenza, si impegnano sin d'ora a

conformarsi alle disposizioni del Codice Privacy (D.Lgs 196/03). In relazione ai suddetti trattamenti, il Richiedente e TIM, ognuna per quanto di competenza, si manterranno reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate dagli interessati e/o dal qualsiasi altro soggetto e/o autorità a seguito di eventuali inosservanze delle disposizioni del suddetto Codice.

**4.8** Qualora previsto nel Profilo/Offerta Commerciale e specificatamente richiesto nella Scheda Tecnica, il Richiedente può usufruire dell'opzione *TRY & BUY* che prevede l'utilizzo del Servizio, ad esclusione degli Apparati/Prodotti, senza l'addebito dei relativi corrispettivi per il periodo stabilito nel Profilo/Offerta Commerciale ("Termine dell'Opzione") a decorrere dalla ricezione della *Welcome Letter* di cui al successivo Articolo 10.1. In tale periodo il Servizio sarà erogato secondo i termini e condizioni del Contratto. In mancanza della ricezione da parte di TIM di una comunicazione da inviarsi a cura del Richiedente, con lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 15 (quindici) giorni rispetto la scadenza del Termine dell'Opzione o entro il diverso termine eventualmente indicato nel Profilo/Offerta Commerciale, TIM continuerà ad erogare il Servizio e ad emettere la relativa fattura secondo i termini di cui successivo Articolo 14. Ai fini dell'Articolo 16, la durata del Contratto avrà decorrenza dal giorno successivo a quello di scadenza del Termine dell'Opzione.

## **Art 5. Consegna e installazione Apparati/Prodotti**

**5.1.** Nel caso di fornitura di Apparati/Prodotti che richiedono attività di installazione, gli stessi verranno installati e resi pronti per l'uso da TIM, ovvero da altra ditta da essa incaricata. I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti e attrezzati a cura e spese del Richiedente in conformità alla natura degli Apparati/Prodotti e alle specifiche fornite da TIM in tempo utile per la data prevista di installazione. In particolare, sarà cura del Richiedente provvedere alla realizzazione dell'impianto elettrico di alimentazione e della relativa messa a terra secondo le normative vigenti e assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata del Contratto.

**5.2.** Resta a carico del Richiedente l'obbligo di garantire la facile accessibilità ai locali nei quali gli Apparati/Prodotti dovranno essere installati

nonché di corrispondere le eventuali spese qualora l'accesso risulti difficoltoso o non raggiungibile con gli usuali mezzi di consegna.

Il Richiedente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparati/Prodotti dovuto a cause a lui imputabili e solleva TIM da ogni responsabilità al riguardo anche con riferimento all'eventuale impossibilità per il Richiedente di poter usufruire del Servizio. Resta fermo il disposto dell'Articolo 10.2.

**5.3.** Sono a carico del Richiedente le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento degli Apparati/Prodotti dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature.

**5.4.** Il Richiedente si impegna a fornire a TIM tutte le informazioni relative all'ambiente in cui sono destinati ad essere installati gli Apparati/Prodotti.

**5.5.** Il Richiedente si obbliga, in particolare, a dichiarare la presenza di rischi specifici ai sensi dell'Art. 26, comma 1, lettera b) del D. Lgs n. 81/08, e successive modifiche e integrazioni, e a fornire copia dei regolamenti e delle procedure interne approntati, con particolare riferimento alla disposizione dei locali e ai rischi connessi all'impianto elettrico, unitamente al documento informativo generale in materia di direttive, procedure e raccomandazioni a tutela della sicurezza sul lavoro. Il Richiedente si impegna a predisporre e attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione della prestazione, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la salute delle persone, in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

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

**5.7.** Fatto salvo quanto diversamente pattuito nella Proposta di Attivazione, il Richiedente dovrà formulare specifica richiesta scritta a TIM al fine di effettuare traslochi e/o spostamenti e/o variazioni degli Apparati/Prodotti di proprietà di TIM, necessari per la fornitura del Servizio, ma nella disponibilità del Richiedente ad altro titolo, sopportandone le relative spese.

**5.8.** Salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta di Attivazione, gli

Apparati/Prodotti verranno consegnati al Richiedente o a persona da lui autorizzata per iscritto, presso il luogo o i luoghi indicati nella documentazione sottoscritta per la fornitura degli Apparati/Prodotti stessi; salvo quanto previsto all'Articolo 5.2, la consegna degli Apparati/Prodotti avverrà a cura e spese di TIM. Il Richiedente si assumerà le eventuali spese e indennità correlate a ritardi nella presa in consegna. Ove previsto nella Proposta di Attivazione, il Richiedente e TIM potranno congiuntamente definire un piano delle consegne/installazioni degli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località secondo una tempistica concordata. Le eventuali variazioni e/o modifiche a detto piano, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nei corrispettivi e negli altri termini del Contratto. Il Richiedente dovrà comunque comunicare per iscritto a TIM il nominativo e i riferimenti per la reperibilità della persona da lui autorizzata a ricevere gli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località.

#### **Art 6. Conservazione e custodia degli Apparati/Prodotti**

**6.1.** Il Richiedente si impegna a non aprire, smontare, manomettere gli Apparati/Prodotti o parte di essi, e, comunque, a non effettuare alcuna azione che possa comprometterne la piena funzionalità. TIM, in tal caso, non avrà alcun obbligo di riparazione e gli eventuali interventi di ripristino richiesti, da regolamentare con opportuno contratto separato, saranno a totale carico del Richiedente. Il Richiedente si impegna, altresì, a non rimuovere, cancellare o comunque modificare i contrassegni apposti sugli Apparati/Prodotti.

**6.2.** Il Richiedente si impegna a conservare e custodire con la dovuta diligenza gli Apparati/Prodotti concessigli in uso per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento del ritiro degli stessi. Il Richiedente si impegna pertanto a risarcire e tenere indenne TIM per l'eventuale perdita, in tutto o in parte e per qualsiasi causa, degli Apparati/Prodotti e per gli eventuali danni arrecati agli stessi o a parti di essi. Decadono da qualsiasi garanzia gli Apparati/Prodotti utilizzati o custoditi in modo non corretto o che siano stati modificati o riparati da terzi non autorizzati da TIM o danneggiati, per cause anche indipendenti da questi ultimi, nonché per utilizzo da parte del

Richiedente di programmi applicativi o software non originali. Nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al presente Articolo 6.2 oppure nel caso in cui l'Apparato, per il quale il Richiedente richieda l'intervento, risulti essere perfettamente funzionante, il Richiedente dovrà riconoscere direttamente al centro di assistenza l'intero costo dell'intervento su chiamata definito sulla base del listino in vigore al momento dell'intervento e comunicato al Richiedente dal centro di assistenza.

**6.3** Il Richiedente si impegna a mantenere gli Apparati/Prodotti liberi da ogni onere, pegno, gravame o da qualsiasi altro vincolo di indisponibilità dei beni e farà in modo che il diritto di TIM sugli Apparati/Prodotti resti immune da atti pregiudizievoli impegnandosi, ove ciò avvenga, a risarcire TIM di ogni danno che a questa ne derivi, sollevandola e tenendola indenne da ogni pretesa, azione o richiesta eventualmente promossa contro di essa. Il Richiedente, comunque, dovrà prontamente informare TIM mediante raccomandata a.r. delle azioni e procedure suddette, fatto salvo il diritto di TIM al risarcimento dei danni che ne potrebbero derivare.

**6.4** Ad esclusione dei casi in cui il Richiedente abbia acquistato gli Apparati/Prodotti con pagamento in soluzione unica, eventuali spostamenti e/o traslochi degli stessi dal luogo originariamente indicato dal Richiedente sono ammessi esclusivamente all'interno del territorio nazionale e secondo le modalità descritte nelle condizioni di fornitura degli Apparati/Prodotti stipulate dal Richiedente.

**6.5** TIM, durante la fornitura del Servizio, potrà effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso e disponibilità degli Apparati/Prodotti, anche per il tramite di propri incaricati. Il Richiedente autorizza sin d'ora TIM a svolgere tali verifiche e controlli.

#### **Art 7. Interventi di assistenza e manutenzione Apparati/Prodotti**

**7.1.** Qualora le condizioni di fornitura degli Apparati/Prodotti non disciplinino le relative attività di interventi in assistenza e/o manutenzione, troveranno applicazione le disposizioni del presente Articolo 7.

**7.2** Ove previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, TIM, o ditta da essa incaricata, effettuerà sugli Apparati/Prodotti forniti interventi di ripristino

per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti hardware secondo le modalità ivi previste.

Gli Apparat/Prodotti installati sono forniti completi di garanzia che sarà erogata direttamente dal produttore secondo le modalità riportate nel Profilo/Offerta Commerciale.

Gli interventi in garanzia non comprendono la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione/sostituzione di dispositivi elettrici di alimentazione forniti con gli Apparat/Prodotti.

**7.3.** In particolare resta inteso che nel caso in cui per qualunque motivo gli Apparat/Prodotti non siano più coperti da garanzia, TIM non avrà alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita in presenza di danni e/o di malfunzionamenti di qualsiasi natura.

**7.4.** La garanzia non prevede le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli Apparat/Prodotti, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da TIM. Tali interventi potranno essere comunque effettuati da TIM a fronte di un corrispettivo da definire in base all'entità dell'intervento da stabilire con contratto separato.

**7.5.** Resta inteso che danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura degli Apparat/Prodotti derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini conseguenti a temporali, incendi e altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico di TIM.

**7.6.** La manutenzione dell'Apparato, che potrà essere effettuata da TIM o da ditta da essa incaricata, consiste nel ripristino delle sue funzionalità, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intero Apparato che a giudizio di TIM risultino difettose o guaste. Gli interventi di manutenzione correttiva potranno essere effettuati anche su iniziativa autonoma di TIM ed eseguiti, a seconda della natura del malfunzionamento o del guasto comunicato dal Richiedente, da remoto e/o presso i locali del Richiedente ove l'apparato è installato. L'Apparato o le singole parti di ricambio che TIM

dovesse sostituire nello svolgimento del servizio di manutenzione, avranno caratteristiche e funzionalità analoghe o equivalenti a quelle sostituite che TIM provvederà a ritirare. Il Richiedente si impegna a concordare con TIM le date in cui tali interventi potranno essere effettuati. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con l'Apparato.

**7.7** A decorrere dalla data di consegna degli Apparat/Prodotti al Richiedente e fino alla data della loro restituzione a TIM, il Richiedente è - e resta responsabile - di ogni rischio di furto, deterioramento e/o distruzione parziale o totale degli Apparat/Prodotti stessi.

#### **Art. 8 Sistemi del Richiedente**

**8.1** Qualora il Servizio consista o preveda l'ospitalità dei Sistemi del Richiedente presso il Data Center di TIM, sarà cura di quest'ultimo consegnare a TIM, presso il Data Center indicato nelle Schede Tecniche, i Sistemi opportunamente configurati e funzionanti e rispondenti alle caratteristiche tecniche definite nel Profilo/Offerta Commerciale e nella Scheda Tecnica. Resta inteso che sono a carico del Richiedente gli oneri e le responsabilità relativi all'imballo e al trasporto dei Sistemi presso il Data Center. TIM provvederà ad allocare i Sistemi del Richiedente presso il Data Center e a fornire al Richiedente le prestazioni corrispondenti al profilo del Servizio indicato nel Profilo/Offerta Commerciale.

**8.2** Il Richiedente garantisce di detenere la titolarità delle licenze d'uso relative al sistema operativo, al *middleware* e al *software* applicativo installati sui Sistemi.

**8.3** TIM si riserva la facoltà di restituire al Richiedente, con oneri a carico di quest'ultimo, i Sistemi che non corrispondono alle caratteristiche descritte nella Scheda Tecnica.

**8.4** A seguito della installazione dei Sistemi del Richiedente presso il Data Center, TIM provvederà a predisporre i collegamenti necessari per consentire al Richiedente l'accesso da remoto ai propri apparati attraverso la connettività di cui il Richiedente si sia dotato ai sensi dell'Articolo 10.3. E' responsabilità del Richiedente assicurare l'interoperabilità tra la connettività broadband e i collegamenti

predisposti da TIM per l'accesso da remoto ai propri apparati.

#### **Art. 9. Accesso ai locali del Richiedente**

**9.1.** Il Richiedente consentirà, previo preavviso, al personale TIM o di ditta da essa incaricata, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali dove sono installati gli Apparati/Prodotti per eseguire gli interventi di manutenzione e verifiche.

**9.2.** Il Richiedente si impegna a dichiarare espressamente a TIM, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 26, comma 1, lettera b) e comma 3, del D. Lgs n. 81/08, la presenza o meno di eventuali rischi specifici e/o interferenziali nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature e le relative misure di prevenzione e di emergenza da adottare. E' fatto anche obbligo al Richiedente, di fornire eventuali aggiornamenti, in relazione all'informativa di cui sopra e comunque di ogni situazione potenziale fonte di pericolo intercorsa successivamente all'informativa.

In assenza di quanto sopra, TIM si riserva il diritto di sospendere in qualunque momento le lavorazioni, nel caso in cui rilevi situazioni di potenziale pericolo.

#### **Art. 10 Attivazione del Servizio**

**10.1.** L'attivazione del Servizio sarà comunicata all'indirizzo di posta elettronica del Referente Tecnico con apposita e.mail ("Welcome Letter") che, ove previsto dal Profilo/Offerta Commerciale, conterrà la *user-id* e le indicazioni per la comunicazione della *password*.

Nel caso di fornitura di Apparati/Prodotti e/o laddove il Profilo/Offerta Commerciale preveda attività di collaudo, il Servizio si considererà attivato alla data della sottoscrizione del verbale di collaudo conclusosi con esito positivo, senza necessità di invio della *Welcome Letter*.

TIM effettuerà il collaudo degli Apparati/Prodotti nel giorno concordato con il Richiedente e, a collaudo concluso con esito positivo, il Richiedente formalizzerà, senza riserva alcuna, di aver recepito le istruzioni per l'uso e il funzionamento dell'Apparato.

**10.2.** Nel caso in cui il Servizio non possa essere attivato per cause imputabili al Richiedente, TIM si riserva di addebitare al Richiedente stesso a titolo di indennizzo una somma pari al 50% dei corrispettivi previsti per il Servizio e per gli

Apparati/Prodotti, ove previsti, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

**10.3.** Salvo quanto diversamente previsto dal Profilo/Offerta Commerciale, al fine di poter usufruire del Servizio, il Richiedente deve disporre di adeguate soluzioni di connettività broadband. Il Richiedente dichiara di aver verificato attentamente le condizioni economiche e contrattuali del proprio collegamento broadband necessario ai fini dell'erogazione del Servizio e garantisce, pertanto, che non vi sia alcun divieto e/o restrizione di natura tecnica o contrattuale all'utilizzo dello stesso ai fini della fruibilità del Servizio. TIM è in ogni caso esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da un'insufficienza del collegamento del Richiedente nel caso di inadeguatezza dello stesso rispetto alle esigenze trasmissive richieste dal Servizio.

**10.4.** Qualora il Servizio richieda l'utilizzo di applicativi e/o di sistemi operativi le cui licenze d'uso siano intestate al Richiedente, ne rimane a suo esclusivo carico la relativa acquisizione. In tale caso, il Richiedente stesso si impegna a comunicare formalmente a TIM, secondo le modalità eventualmente descritte nella Scheda Tecnica, i codici di attivazione delle licenze d'uso ai fini dell'attivazione del Servizio.

Pertanto, TIM non sarà responsabile per la mancata/ritardata attivazione del Servizio conseguente al mancato acquisto delle suddette licenze e/o alla mancata comunicazione dei relativi codici di attivazione. Del pari, TIM non sarà responsabile in caso di danni derivanti da disservizi causati da un non corretto funzionamento degli applicativi e/o dei sistemi operativi oggetto delle licenze d'uso acquisite dal Richiedente.

Inoltre, il Richiedente si impegna a manlevare e tenere indenne TIM da qualsiasi conseguenza derivante dall'illegittima utilizzazione delle licenze da parte del Richiedente.

**10.5.** Il Richiedente dovrà comunicare tempestivamente a TIM le informazioni necessarie per l'attivazione del Servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, parametri, istruzioni, procedure e specifiche tecniche.

**10.6.** Al momento della sottoscrizione della Proposta di Attivazione, il Richiedente nominerà una propria figura professionale che sarà il referente per i rapporti con TIM relativamente al Servizio.



**Art 11. Uso privato**

Il Richiedente si impegna 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 e gli Apparati/Prodotti oggetto del Contratto.

**Art. 12. Domini Internet**

**12.1.** In caso di Servizi che includano la registrazione di un dominio internet di 2° livello, TIM trasmetterà all'Autorità competente una richiesta per l'assegnazione al Richiedente di tale dominio. Il Richiedente garantisce che il nome a dominio Internet di 2° livello per il quale richiede la registrazione a TIM non contravviene alla normativa che regola il diritto di autore o altri diritti tutelati da proprietà intellettuale di terze parti e che rispetterà in pieno le regole e procedure definite dalla Autorità competente ed i successivi aggiornamenti ("Acceptable User Policy").

**12.2.** In caso di Servizi che prevedano la registrazione di un dominio internet di 2° livello, alla data di firma del Contratto il Richiedente sottoscriverà la modulistica prevista dall'Autorità competente accettando integralmente gli obblighi ivi indicati relativamente all'uso di tale dominio e dei servizi ad esso correlati (in via esemplificativa, ma non esaustiva, accettazione delle "Regole di Naming", delle "Procedure tecniche di Registrazione", della "Netiquette", delle "Regole per la Risoluzione delle Dispute", ecc.). Il Richiedente è tenuto a comunicare tempestivamente a TIM eventuali variazioni dei dati relativi all'assegnatario del dominio Internet di 2° livello.

**12.3.** In caso Servizi che includano la registrazione di un dominio internet di 2° livello con estensione .it, il Richiedente prende atto ed accetta che lo stesso dovrà trasmettere direttamente all'Autorità competente la richiesta per l'assegnazione di tale dominio, compilando l'apposito modulo messo a disposizione da TIM in qualità di "Registrar" ai sensi della normativa applicabile alla registrazione di domini di 2° livello con estensione .it, come predisposto dall'Autorità competente e fatte salve limitazioni alla richiesta di registrazione eventualmente previste dal Profilo/Offerta Commerciale del Servizio che include il dominio internet di 2° livello con estensione .it. Il Richiedente garantisce TIM che il nome a dominio Internet di

2° livello con estensione "it" per il quale richiede la registrazione all'Autorità competente non contravviene alla normativa che regola il diritto di autore o altri diritti tutelati da proprietà intellettuale di terze parti.

**Art 13. Corrispettivi, adeguamenti e variazioni**

**13.1.** Il Richiedente riconosce a TIM, per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nel Profilo/Offerta commerciale e/o nella Scheda Economica/Riepilogo Economico.

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

**13.3.** Il corrispettivo potrà essere composto dalle seguenti voci di spesa:

- contributo una tantum per gli oneri di installazione, configurazione, avviamento, del Servizio;
- canone con la cadenza indicata nel Profilo Commerciale per l'erogazione del servizio in modalità "Flat" (perimetro base);
- canone con la cadenza indicata nel Profilo Commerciale per l'erogazione del servizio in modalità "On Demand";
- eventuali importi per la fruizione di servizi erogati in modalità "A consumo";
- Corrispettivi eventuali per la fruizione di servizi opzionali;
- contributo una tantum in caso di noleggio di Apparati/Prodotti;
- canone periodico in caso di noleggio di Apparati/Prodotti;
- contributo una tantum in caso di vendita di Apparati/Prodotti;
- importo per la vendita di Apparati/Prodotti con pagamento del prezzo in soluzione unica;
- contributo per eventuali subentri, traslochi e variazioni di configurazione.

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

**13.5.** Fatto salvo eventuali adeguamenti di legge previsti dalle Autorità competenti e quanto eventualmente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, il corrispettivo non sarà oggetto di variazione nel corso della Durata Iniziale o, in caso di durata indeterminata, nel corso dei primi 12 (dodici) mesi di vigenza del Contratto.

**13.6.** Fermo restando quanto previsto nel precedente Articolo 13.5, laddove applicabile, 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 tramite Raccomandata A/R e/o mediante messaggio in fattura. Qualora il Richiedente non accetti tale 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.

**13.7.** La modalità di fatturazione del Servizio è elettronica; la Fattura sarà resa disponibile sul sito [impresasemplice.it](http://impresasemplice.it). Per visualizzare la Fattura il Cliente dovrà effettuare la registrazione al sito [impresasemplice.it](http://impresasemplice.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 Fattura cartacea, con addebito, per ogni Fattura prodotta, di un importo pari a 3,90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione.

#### **Art 14. Fatturazione, modalità e termini di pagamento, rivalsa**

**14.1.** Il Servizio, ad eccezione degli Apparat/Prodotti ove previsti, potrà essere fatturato secondo modalità “Flat”, o “A Consumo”.

Nella modalità “Flat” TIM renderà disponibile un perimetro base di risorse i cui corrispettivi saranno fatturati indipendentemente dall’effettivo utilizzo di tali risorse da parte del Richiedente.

Nella modalità “A Consumo” renderà disponibile risorse i cui corrispettivi saranno fatturati a consuntivo in ragione dell’effettivo utilizzo delle risorse da parte del Richiedente e del costo unitario indicato nel Profilo/Offerta Commerciale e/o nella Scheda Economica/Riepilogo Economico.

**14.2** Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, la fatturazione dei corrispettivi decorrerà dalla data di attivazione del Servizio comunicata con la *Welcome Letter* o dalla data di comunicazione delle Chiavi di Accesso, qualora previste nel Profilo/Offerta Commerciale, se successiva

all’invio della *Welcome Letter*, ovvero dalla data del verbale di collaudo conclusosi con esito positivo qualora previsto nel Profilo/Offerta Commerciale.

**14.3.** Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, TIM emetterà le fatture relative ai corrispettivi dovuti per il Servizio con la cadenza indicata nel Profilo Commerciale e comunque nel rispetto di quanto indicato nel Profilo/Offerta Commerciale e/o nella Scheda Economica/Riepilogo Economico. Le fatture 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 o sul *form web* del Portale.

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.

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 e la prova contraria fornita dal Richiedente.

**14.4.** Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, il Richiedente corrisponderà a TIM gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

**14.5.** In caso di ritardato o mancato pagamento delle fatture, TIM ha il diritto di applicare sull’importo non pagato, o pagato in ritardo gli interessi legali di mora come definiti dal D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i.. Il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata A/R. Decorso 15 (quindici) giorni dall’inizio del ciclo di fatturazione successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, senza che il Richiedente abbia provveduto al pagamento delle suddette fatture, TIM si riserva il diritto di sospendere il Servizio e/o di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 1456 C.C. senza ulteriore comunicazione. Fermo restando il disposto dell’Articolo 19.2, la risoluzione del Contratto comporta l’obbligazione del Richiedente al

pagamento dei corrispettivi previsti per il Servizio ivi inclusi gli interessi legali di mora.

**14.6.** Gli eventuali importi dovuti dal Richiedente in base a quanto previsto all'Articolo 14.5, verranno addebitati al Richiedente mediante l'emissione di apposita fattura da parte di TIM (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26 ottobre 1972 e successive modificazioni). Il Richiedente dovrà provvedere al pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

**14.7** 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.

**14.8.** E' vietata la cessione di eventuali crediti maturati verso TIM anteriormente alla compensazione di cui all'art. 1243 del Codice Civile di tutti debiti oggetto di fatture non contestate emesse in esecuzione del presente Contratto o di altri vigenti tra le Parti.

**14.9.** 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:

- 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.

**14.10** 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 15. Interventi di assistenza e manutenzione del Servizio e dei Sistemi del Richiedente**

**15.1.** TIM assicurerà al Richiedente un servizio di assistenza tecnica (*help-desk*) che verrà fornito attraverso un portale e/o l'attivazione di numeri telefonici come indicato nel Profilo/Offerta Commerciale. Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le chiamate del Richiedente relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio oggetto del Contratto. Il servizio di assistenza tecnica sarà a disposizione del Richiedente, secondo le modalità definite nel Profilo/Offerta Commerciale.

**15.2** Qualora il Servizio preveda l'ospitalità di Sistemi del Richiedente presso il Data Center di TIM, e non anche la relativa manutenzione da parte di TIM, il Richiedente dovrà provvedere autonomamente agli interventi di manutenzione necessari per sanare eventuali guasti e/o malfunzionamenti. In tali casi il Richiedente si impegna a concordare con TIM le date in cui gli interventi di manutenzione saranno effettuati nonché a comunicare i nominativi degli addetti incaricati per le attività. Il Richiedente si impegna a rispettare e a far rispettare agli addetti incaricati per le attività le procedure di TIM in materia di accesso al Data Center.

**Art 16. Decorrenza, durata e recesso**

**16.1.** Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, il Contratto avrà durata di un (1) anno a decorrere dalla data di accettazione di TIM della Proposta di Attivazione, o della richiesta di attivazione del Servizio effettuata tramite Portale, intendendosi per tale la data di attivazione del Servizio o, laddove previsto dal Profilo/Offerta Commerciale, la consegna delle Chiavi d'Accesso necessarie per usufruire dello stesso e/o dalla data della sottoscrizione del verbale di collaudo conclusosi con esito positivo, in tale ultimo caso anche senza necessità di invio della *Welcome Letter*.

Nel caso di fornitura di Apparati/Prodotti, il Contratto decorrerà dalla data di consegna dell'Apparato al Richiedente ovvero, laddove il Profilo/Offerta Commerciale preveda attività di collaudo, dalla data della sottoscrizione del verbale di collaudo conclusosi con esito positivo, senza necessità di invio della *Welcome Letter*. TIM effettuerà il collaudo degli Apparati/Prodotti nel giorno concordato con il Richiedente e, a collaudo concluso con esito positivo, il Richiedente formalizzerà, senza riserva alcuna, di aver recepito le istruzioni per l'uso e il funzionamento dell'Apparato.

**16.2.** Nel caso in cui, sulla base dell'esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata secondo quanto indicato dal Richiedente, TIM e il Richiedente stesso 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.

**16.3.** Il Richiedente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento della Durata Iniziale dandone comunicazione scritta a TIM mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 (trenta) giorni, fatta salva ogni diversa indicazione relativamente a termini e modalità eventualmente prevista nel Profilo/Offerta Commerciale. In caso di richiesta di attivazione del Servizio tramite Portale, il recesso potrà essere esercitato dal Richiedente tramite le funzionalità rese disponibili da TIM sul Portale. In tale caso la cessazione del Servizio sarà immediatamente efficace.

In caso di esercizio del diritto di recesso, il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a TIM l'importo eventualmente indicato nel Profilo/Offerta Commerciale da determinarsi

sulla base dei costi sostenuti da TIM e di eventuali ulteriori importi previsti dalla normativa vigente in materia. Tali importi dovranno essere corrisposti nei modi e nei termini indicati nel Profilo/Offerta Commerciale.

Qualora il Servizio abbia ad oggetto anche il noleggio di Apparati/Prodotti, 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/Prodotti, troverà applicazione quanto ivi previsto in tema di recesso.

TIM potrà recedere dal Contratto in ogni momento della Durata Iniziale, 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.

**16.4.** Nei limiti consentiti dalla legge, alla scadenza della Durata Iniziale il Contratto si rinnoverà tacitamente di 12 (dodici) mesi in 12 (dodici) mesi, 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 all'altra mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 (trenta) giorni. In caso di richiesta di attivazione del Servizio tramite Portale, la disdetta o l'esercizio del diritto di recesso nei periodi di rinnovo, a seconda dei casi, potranno essere comunicate dal Richiedente tramite le funzionalità rese disponibili da TIM sul Portale. In tale caso la cessazione del Servizio sarà immediatamente efficace.

**16.5.** 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 mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30

(trenta) giorni. In caso di richiesta di attivazione del Servizio tramite Portale, il recesso potrà essere esercitato dal Richiedente tramite le funzionalità rese disponibili da TIM sul Portale. In tale caso la cessazione del Servizio sarà immediatamente efficace.

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 16.3.

**16.6.** Resta fermo l'obbligo del Richiedente di corrispondere a TIM i ratei dei canoni di cui all'Articolo 13.1 maturati sino alla data di cessazione del Servizio in tutti i casi di recesso disciplinati nel presente Articolo 16.

**16.7.**

#### **Art 17. Obblighi del Richiedente**

**17.1.** Fatto salvo quanto diversamente stabilito nelle presenti Condizioni Generali e/o nel Profilo/Offerta Commerciale, il Richiedente si obbliga a:

- non utilizzare il Servizio per scopi diversi rispetto a quelli dallo stesso Richiedente dichiarati a TIM nel Contratto;
- garantire che il Servizio stesso sarà utilizzato unicamente all'interno della propria organizzazione assumendosi ogni conseguente onere e responsabilità in ordine al traffico generato e immesso sulla Piattaforma tramite il proprio collegamento e all'utilizzo del Servizio da parte degli Utenti;
- non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da TIM, sugli Apparati/Prodotti e/o prodotti software di proprietà di TIM, concessi in uso ovvero a disposizione del Richiedente ad altro titolo;
- non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque Chiavi di Accesso;
- non copiare in tutto o in parte i programmi di software compresi nel Servizio sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore;
- non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza dei sistemi, degli apparati e/o della Piattaforma e/o del Portale cui il Richiedente abbia accesso tramite il Servizio;
- 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;

- 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;
- 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;
- 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;
- laddove previsto, costruire/personalizzare il proprio sito in conformità alle norme poste a tutela dell'ordine pubblico e del buon costume, e comunque in modo da non ledere l'immagine di TIM;
- comunicare tempestivamente a TIM le informazioni necessarie per l'attivazione del Servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, parametri, istruzioni, procedure, specifiche tecniche.

**17.2.** Il Richiedente non può utilizzare il Servizio: i) in violazione delle leggi vigenti; ii) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; iii) o in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto e delle eventuali Licenze.

**17.3.** Qualora previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, sarà esclusivo onere del Richiedente definire le policy per la gestione dei filtri dei contenuti web ("*web filtering*") essendo onere di TIM curarne la sola implementazione su esplicita richiesta del Richiedente.

Resta inteso che, in tale caso, TIM sarà unicamente responsabile per le conseguenze derivanti dalla mancata o errata implementazione delle indicazioni ricevute.

17.4. Il Richiedente garantisce che tutte le informazioni e i suoi contenuti, 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 proprietà. Il Richiedente garantisce altresì che le suddette 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 e alle eventuali violazioni dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale e altre lesioni di diritti altrui, manlevando e tenendo indenne 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 (ivi compreso il personale del Richiedente) 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.

**17.5.** TIM ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Richiedente ne faccia l'uso improprio indicato nei precedenti Articoli 17.1, 17.2, 17.3 e 17.4 dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti.

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

**17.7.** I rapporti tra TIM e il Richiedente oggetto delle presenti Condizioni Generali non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. E' fatto espresso divieto al Richiedente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di TIM.

**17.8.** Il Richiedente è sempre tenuto a comunicare immediatamente a TIM la richiesta di interventi sui propri Apparati/Prodotti, sui terminali e/o sul software per la corretta prestazione del Servizio. Gli eventuali danni arrecati alle apparecchiature di proprietà di TIM ma a disposizione del Richiedente ad altro titolo, ovvero alla Piattaforma o al Portale, causati in conseguenza della mancata tempestiva comunicazione, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Richiedente. Pertanto in tali casi, ove da detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, TIM non potrà esserne considerata responsabile.

**17.9.** Il Richiedente è consapevole che TIM non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni e/o dei dati che transitano sulla rete, sulla Piattaforma e sul Portale ed eventualmente conservate presso i propri Data Center, anche per effetto della crittografia delle stesse applicata all'origine dal Richiedente. Pertanto TIM non è responsabile dei contenuti di qualunque natura che siano stati inviati/ricevuti dal Richiedente e/o immessi o conservati sulle infrastrutture rese disponibili con il Servizio.

**17.10.** Qualora il Servizio preveda che il Richiedente effettui autonomamente da remoto l'inserimento e/o l'aggiornamento dei dati e/o informazioni immesse nella Piattaforma a sua disposizione, il Richiedente prende atto e accetta che TIM non effettua né potrebbe effettuare alcun controllo su tali dati e/o informazioni. Pertanto, il Richiedente si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza necessarie alla protezione dei dati e/o informazioni immesse sulla Piattaforma e ad ottemperare autonomamente e direttamente a tutte le disposizioni normative in materia di protezione di dati personali.

**17.11.** Il Richiedente si obbliga ad imporre ai propri Utenti il rispetto delle stesse obbligazioni che il medesimo assume col Contratto e sarà responsabile, manleverà e manterrà indenne TIM per le loro inadempienze

**17.12.** Se previsto, TIM all'attivazione del Servizio consentirà al Richiedente di generare una chiave di crittografia (*private key*) necessaria per la cifratura dei dati oggetto del Servizio. Il Richiedente è l'unico responsabile della conservazione della suddetta *private key* non essendo TIM a conoscenza del codice di generazione di questa chiave. In caso di smarrimento della *private key* TIM non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile e pertanto il Richiedente solleverà e terrà indenne TIM da ogni richiesta di azione, pretesa comunque avanzata, anche da terze parti, a titolo di risarcimento danni.

**17.13.** E' responsabilità del Richiedente provvedere ad effettuare periodicamente nel corso della durata del Contratto un *back-up* dei dati e contenuti immessi dal Richiedente stesso e dagli Utenti nelle infrastrutture hardware e software con cui TIM eroga il Servizio.

**17.14** Il Richiedente si obbliga ad aggiornare i propri software, apparati e Sistemi secondo le configurazioni consigliate e mantenute dai rispettivi fornitori/produttori. Qualora il Richiedente non provveda agli aggiornamenti necessari entro i termini fissati e resi noti dai rispettivi fornitori/produttori, TIM si riserva il diritto di interrompere il Servizio ai sensi del successivo Articolo 21.

**17.15** Qualora il Profilo/Offerta Commerciale lo preveda, TIM renderà disponibile la funzionalità di "Giga Free", che consente alle SIM TIM di accedere al Servizio attraverso la rete mobile di TIM senza addebito del corrispettivo per il traffico dati nazionale e/o per il consumo dei dati inclusi nell'offerta mobile attiva sulla SIM effettuato tramite APN WAP ed IBOX. Il Richiedente si obbliga ad astenersi da qualsiasi uso improprio di tale funzionalità, intendendosi per uso improprio, a titolo esemplificativo, l'attivazione da parte del Richiedente di servizi di Web Proxy, servizi di APN o servizi e/o funzionalità analoghe che consentano, o abbiano come conseguenza, di eludere i sistemi di contabilizzazione o il regolare addebito del traffico mobile in caso di accesso dalla rete TIM, mediante i suddetti servizi/funzionalità, a contenuti e/o servizi non archiviati od in generale ospitati sulla Piattaforma. In tutti i casi in cui TIM rilevi l'uso improprio di cui al presente comma, TIM si riserva la facoltà di sospendere la funzionalità Giga Free, fornendo al Richiedente un preavviso scritto di 30 (trenta) giorni. Il Richiedente si

impegna a manlevare e tenere indenne TIM da qualsiasi richiesta, rivendicazione legale, responsabilità e/o danno pretesi da qualsiasi persona fisica o giuridica, compresi gli utenti dei servizi resi disponibili dal Richiedente mediante il Servizio, in conseguenza della disattivazione da parte di TIM della funzionalità Giga Free.

#### **Art 18. Responsabilità di TIM**

**18.1.** TIM erogherà il Servizio secondo quanto descritto nel Profilo/Offerta Commerciale. 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 nel Profilo/Offerta Commerciale.

**18.2.** Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di TIM, TIM non risponde dei danni diretti e 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 o da terzi in dipendenza dell'uso o del mancato uso del Servizio e/o in occasione del malfunzionamento della Piattaforma, degli Apparati/Prodotti o di quant'altro messo a disposizione da TIM nell'erogazione del Servizio.

**18.3.** 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.

**18.4.** TIM non garantisce attività prive di interruzioni o di errori derivanti dagli Apparati/Prodotti, dalla Piattaforma, dal software, 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.

**18.5.** TIM garantisce un livello di professionalità adeguato della prestazione del Servizio e degli Apparati/Prodotti forniti da TIM e a disposizione del Richiedente. 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. Resta in ogni caso inteso che TIM non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo degli apparati/prodotti 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/prodotti, 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.

**18.6.** TIM non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni subiti dal Richiedente e/o dagli Utenti e/o da terzi in caso di attacchi informatici (come ad esempio: *virus, spamming, denial of service*). Pertanto il Richiedente manleverà e terrà indenne TIM da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

**18.7.** 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 utilizzato dal Richiedente, rispetto alle esigenze trasmissive necessarie alla fruizione del Servizio.

**18.8.** TIM non sarà responsabile in caso di mancato accoglimento dell'eventuale richiesta di cui all'Articolo 12 da parte dell'Autorità competente, né di eventuali ritardi dipendenti dall'Autorità medesima ovvero per causa a sé non imputabile, rinunciando sin d'ora ad ogni contestazione o risarcimento dei danni nei confronti di TIM che derivi dalle azioni o mancate azioni intraprese dall'Autorità competente nell'assegnazione dei domini.

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

**18.10.** TIM garantisce, ove previsto dal Servizio prescelto, il diritto di licenza d'uso non esclusivo e non trasferibile del Software, limitato esclusivamente alla durata del Contratto. Il titolare del copyright sul Software resta comunque titolare di tutti i diritti sul Software stesso.

#### **Art 19. Risoluzione del Contratto**

**19.1.** TIM si riserva 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:

- mancata o non corretta predisposizione dei locali (art. 5.1);
- ritardo o mancata consegna degli Apparati/Prodotti per causa imputabile al Richiedente (art. 5.2);
- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali nei quali devono essere effettuate le installazioni (art. 5.5);
- divieto di manomissione degli Apparati/Prodotti (art. 6.1);
- non corretta custodia e/o conservazione da parte del Richiedente degli Apparati/Prodotti (art. 6.2);
- in caso di violazione degli obblighi stabiliti all'Articolo "Uso Privato" (art. 11);
- in caso di violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari a carico del Richiedente (art. 13.7);
- ritardato o mancato pagamento anche di uno solo dei corrispettivi (art. 14.3);
- in caso di violazione degli obblighi stabiliti all'Articolo "Obblighi del Richiedente" (art. 17);
- cessione non autorizzata del Contratto (art. 25);

**19.2.** In caso di risoluzione del Contratto per inadempimento del Richiedente, TIM avrà diritto a percepire gli importi dovuti fino alla data di efficacia della risoluzione nonché a titolo di penale una somma equivalente all'ammontare residuo dei canoni residui/corrispettivi fatto salvo il diritto di TIM al risarcimento del maggior danno. Qualora il Servizio abbia ad oggetto anche il noleggio di Apparati/Prodotti, il Richiedente sarà tenuto a riconoscere a TIM, a titolo di penale, un importo pari alla sommatoria dei canoni di noleggio a scadere (o della quota



parte del canone del Servizio relativa agli Apparat/Prodotti).

Gli importi suddetti dovranno essere corrisposti a TIM entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

Nel caso in cui il Richiedente abbia sottoscritto separatamente le condizioni di fornitura degli Apparat/Prodotti, troverà applicazione quanto ivi previsto in caso di risoluzione.

**19.3.** Il Contratto dovrà intendersi altresì automaticamente cessato nel caso in cui il Richiedente cessi per qualunque causa la propria attività imprenditoriale o professionale.

**19.4.** Inoltre, il Richiedente dovrà riconsegnare immediatamente, senza alcun onere, spesa o responsabilità per TIM stessa, gli Apparat/Prodotti e i Materiali Licenziati nella disponibilità del Richiedente. Il Richiedente si obbliga comunque a conservare in buono stato gli Apparat/Prodotti fino al momento della riconsegna.

#### **Art. 20 Conseguenze della cessazione del Contratto.**

**20.1.** Qualora il Servizio consista o preveda Sistemi del Richiedente ospitati presso il Data Center di TIM, in caso di cessazione del Contratto a qualunque ragione dovuta, il Richiedente dovrà effettuare, entro la data di cessazione, specifica richiesta di accesso al Data Center di TIM per liberare lo spazio messo a disposizione da TIM da tutti gli apparati. A tale fine il Richiedente potrà avere accesso al Data Center nei 15 (quindici) giorni successivi la data di cessazione del Contratto. In tale periodo TIM manterrà attiva la connettività per permettere al Richiedente di eseguire a sue spese il salvataggio dei dati eventualmente presenti sugli apparati; resta inteso che il Richiedente potrà anche accedere fisicamente al Data Center per effettuare il backup di tali dati. Il Richiedente dovrà provvedere al pagamento dei canoni dovuti per lo spazio occupato e per la connettività fino alla data in cui gli spazi saranno effettivamente liberati.

Qualora il Richiedente non abbia provveduto a liberare gli spazi entro i suddetti 15 (quindici) giorni, TIM provvederà a depositare i Sistemi del Richiedente in un magazzino per un ulteriore periodo di 30 (trenta) giorni in attesa del ritiro addebitando al Richiedente i relativi costi. Decorso inutilmente tale periodo senza che il Richiedente abbia ritirato gli apparati, TIM ne procederà alla distruzione previa cancellazione

sicura di tutti gli eventuali dati presenti qualora gli apparati siano dotati di supporti di memoria (come ad esempio i server). Tale cancellazione avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza del suddetto ultimo periodo di 30 (trenta) giorni. Il Richiedente presta fin da ora il proprio consenso alla distruzione dei propri apparati e alla cancellazione dei dati in essi contenuti.

Nel caso di Apparat di proprietà di TIM, si procederà al ricondizionamento (pulitura del disco e cancellazione "sicura" di tutti i dati del precedente utilizzatore).

**20.2.** Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, qualora il Servizio preveda la messa a disposizione da parte di TIM di risorse logiche, anche in ambienti virtuali, o di Piattaforme, in caso di cessazione del Contratto, il Richiedente dovrà eseguire, entro la data di cessazione del Servizio, a propria cura e spese, il salvataggio dei dati di sua proprietà eventualmente presenti sulle risorse logiche o sulla Piattaforma. Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione dei sistemi e/o applicazioni, in caso di cessazione per qualunque causa del Contratto, TIM metterà il Richiedente in condizioni di effettuare il salvataggio dei dati di sua proprietà, secondo le modalità previste da TIM stessa, entro la data di cessazione del Servizio.

In caso di cessazione del Contratto da parte di TIM ai sensi degli Articoli 16.3 e 19.1, TIM consentirà l'accesso alle risorse logiche e/o alle Piattaforme per un ulteriore periodo di 15 (quindici) giorni dalla data di efficacia del recesso/risoluzione, al fine di permettere al Richiedente di effettuare il salvataggio dei propri dati.

TIM potrà, in ogni caso, consentire il salvataggio dei dati anche oltre la data di cessazione del Servizio oppure oltre la scadenza del suddetto termine di 15 (quindici) giorni solo ed esclusivamente su espressa richiesta scritta del Richiedente e previa verifica di TIM riguardo la sostenibilità tecnica.

In ogni caso TIM, procederà alla cancellazione di tutti i dati presenti sulla Piattaforma e/o in generale, sulle proprie infrastrutture entro 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del Servizio o dalla scadenza dell'ulteriore termine di 15 (quindici) giorni sopra previsto,.

**20.3.** Nel caso di profili di servizio A Consumo e di profili Flat, resta a carico del Richiedente il pagamento del canone con la cadenza indicata

nel Profilo Commerciale in corso al momento della cessazione. Il mancato raggiungimento della soglia minima contrattualizzata al momento della cessazione non consentirà al Richiedente alcun recupero del credito residuo che non sarà rimborsato.

**20.4** Nel caso di **concessione** da parte di TIM dell'uso di Apparati/Prodotti, fatto salvo quanto previsto all'Articolo 19 ("Risoluzione del Contratto"), alla cessazione per qualunque ragione e/o causa del Contratto è obbligo del Richiedente restituire a TIM a propria cura e spese o mettere a disposizione immediatamente, e comunque non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del Contratto, gli Apparati/Prodotti concessigli in uso resta fermo che, salvo quanto indicato nel Profilo/Offerta Commerciale e/o nelle condizioni generali di vendita e manutenzione di Apparati/Prodotti, laddove applicabili, TIM provvederà, direttamente o tramite ditta da essa incaricata, al ritiro degli Apparati/Prodotti, concessi in uso nell'ambito del presente Contratto, non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione e secondo le modalità comunicate al Richiedente.

#### **Art 21. Interruzione del Servizio**

**21.1.** 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.

**21.2.** 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.

**21.3** TIM avrà altresì la facoltà di interrompere il Servizio in caso di interventi di manutenzione

straordinaria dandone previa comunicazione al Richiedente.

#### **Art 22. Trattamento dei dati personali**

**22.1.** In relazione alle attività connesse all'esecuzione del presente Contratto, le Parti si conformano, ognuna per quanto di propria competenza, alle disposizioni del Codice Privacy (D.Lgs.vo196/2003).

**22.2.** Ove il Servizio prevedesse la gestione di informazioni e dati di cui il Richiedente è Titolare, la competente Funzione di TIM (e/o il subfornitore dalla stessa incaricato) si impegna sin da ora ad accettare la nomina a Responsabile del trattamento dei dati da parte del Richiedente, per i trattamenti di cui al Servizio.

**22.3.** 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.

**22.4.** Qualora generati a seguito dell'utilizzo del Servizio, i File di Log relativi alla navigazione internet o all'utilizzo della posta elettronica da parte degli Utenti del Richiedente saranno conservati da TIM per un periodo di:

- 3 (tre) mesi in relazione ai *Transaction Log*;

- 6 (sei) mesi in relazione ai *Log di Accesso*.

Decorso tale periodo TIM provvederà a cancellare i File di Log residenti sui sistemi della Piattaforma.

**22.5** Ove necessario, sarà esclusiva cura del Richiedente, in ottemperanza agli obblighi di cui al D. Lgs. n. 196/03 e sue successive modifiche e/o integrazioni, 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.

**22.6** In caso di cessione del Contratto da parte di TIM, di subappalto o di subfornitura autorizzata, TIM si impegna a far accettare al cessionario/subappaltatore/subfornitore l'eventuale nomina a Responsabile/Incaricato da parte del Titolare.

#### **Art. 23 Riservatezza delle informazioni**

**23.1** TIM e il Richiedente garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione della quale

venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

**23.2** Ove il Servizio preveda come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Richiedente, TIM garantirà il Richiedente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque ragione del Contratto, le disposizioni di cui al precedente Articolo 20 ("Conseguenze della cessazione del Contratto") troveranno applicazione.

**23.3** Previa acquisizione del relativo consenso da parte del Richiedente, TIM potrà comunicare a soggetti terzi i dati (come l'oggetto, la durata, la denominazione del Richiedente) relativi al presente Contratto quale referenza ai fini della promozione e commercializzazione di propri prodotti e/o servizi analoghi a quelli oggetto del presente Contratto.

#### **Art 24. Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software**

**24.1.** Il Servizio e tutti i suoi componenti hardware e software ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la Piattaforma, 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.

**24.2.** 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.

**24.3.** 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 24.1 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.

**24.4.** 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.

**24.5.** 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 24.2, 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 24, 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 25. Divieto di cessione**

Il Richiedente non potrà cedere il Contratto e i diritti e obblighi da esso originati, in tutto o in parte, anche gratuitamente, senza il preventivo consenso scritto di TIM.

#### **Art 26. Facoltà di sub-appalto/sub-affidamento**

**26.1** 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.

**26.2** 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 27. Clausola fiscale**

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

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

#### **Art 28. Modifiche**

Fatto salvo quanto previsto ai precedenti Articoli 13.5 e 13.6, 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. E' fatta comunque salva la facoltà per il Richiedente di 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 16.3, ivi incluso il pagamento degli importi eventualmente previsti, nel caso in cui non sia possibile implementare la variazione richiesta.

#### **Art. 29. Comunicazioni**

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 indicati nella Proposta di Attivazione o sul Portale, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione previste nel presente Contratto.

**Art. 30. Foro competente.**

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 o quello indicato nel testo del contratto personalizzato.

\*\*\*\*

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto agli articoli 1341, 2° comma, e 1342 del Codice Civile, il Richiedente dichiara di conoscere e di accettare espressamente i seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi ICT Infrastrutturali: 4.3 (Esonero di responsabilità di TIM); 4.6 (Attivazione di utenze sistemistiche di tipo amministrativo); 4.7 (Attività di Vulnerability Assessment - Manleva); 5 (Consegna e installazione di Apparati/Prodotti); 10 (Attivazione del Servizio); 11 (Uso Privato); 14 (Fatturazione, modalità e termini di pagamento, rivalsa); 16 (Decorrenza, durata e recesso); 17 (Obblighi del Richiedente); 18 (Responsabilità di TIM); 19 (Risoluzione del Contratto); 20 (Conseguenze della cessazione del Contratto); 21 (Interruzione del Servizio); 25 (Divieto di cessione); 28 (Modifiche); 30 (Foro competente).