

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI SECURITY SOLUTIONS

### Art 1. Definizioni

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali di contratto dei Servizi di Security Solutions 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*) fornita da TIM per accedere al portale messo a disposizione da TIM secondo quanto descritto nel Profilo/Offerta Commerciale;

**“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 e dai suoi Allegati;

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

**“Durata Iniziale”**: la durata di cui all'Articolo 14.1 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, ivi inclusi i Log di Accesso, i Security Log e i Transaction Log;

**“Log di Accesso”**: le registrazioni che garantiscono la completa tracciabilità di tutti gli accessi (Login) e di tutte le disconnessioni (Logout) eseguite dalle utenze di amministratore di sistema 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;

**“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 le componenti del Servizio e i relativi corrispettivi eventualmente allegato alla Proposta di Attivazione;

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

**“Security Log”**: l'insieme delle registrazioni relative alle violazioni delle policy di sicurezza implementate sulla Piattaforma e che consentono di effettuare un'indagine in merito alla causa della violazione;

**“Servizio”**: si intende l'insieme di tecnologie, apparati e servizi che consentono di adottare misure di sicurezza volte alla protezione di un determinato asset del Richiedente, le cui caratteristiche tecniche e commerciali sono dettagliatamente riportate nel Profilo/Offerta Commerciale;

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

**“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 e/o nel Profilo/Offerta Commerciale.

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

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

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

**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 TIM al Richiedente, secondo le modalità descritte nel Profilo/Offerta Commerciale ed eventuali relativi allegati.

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

Il Richiedente prende atto che nei propri Data Center TIM utilizza sistemi di sicurezza fisica (come ad esempio, sistemi di anti-intrusione perimetrale e di controllo degli accessi esterno e interno) e logica (come ad esempio, utilizzo di Chiavi di Accesso, sistemi di Intrusion Detection, regole di Access Control, ridondanza di linee e apparati) secondo 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 Apparat 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. 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 Apparat eventualmente posizionati presso il Richiedente e potrà altresì essere subordinata all’esito del collaudo se previsto.

**4.2.** 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.

**4.3.** TIM potrà variare, nel periodo di vigenza del Contratto, le caratteristiche tecniche di eventuali sistemi/apparati/servizi 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.

**4.4.** 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.

**4.5.** Qualora previsto nel Profilo/Offerta Commerciale e specificatamente richiesto nella Scheda Tecnica, al Richiedente è concessa la facoltà di attivare il servizio opzionale di gestione che prevede la possibilità di implementare autonomamente le policy di sicurezza tra quelle previste nel Profilo/Offerta Commerciale stesso, esonerando conseguentemente TIM da ogni responsabilità in relazione alle eventuali conseguenze negative occorse Richiedente e/o a terzi derivanti da una errata implementazione delle policy di sicurezza.

**4.6** 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 *polices* di dominio secondo quanto previsto dal DLgs 196/2003;

- non configurare eventuali *polices* 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.

#### **Art 5. Consegna e installazione Apparat**

**5.1.** Nel caso di fornitura di Apparat 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 Apparat 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 Apparat 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 Apparat 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 9.3.

**5.3.** Sono a carico del Richiedente le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento degli Apparat 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 Apparat.

**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 Apparat 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 Apparat 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 Apparat stessi; salvo quanto previsto all'Articolo 5.2, la consegna degli Apparat 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 Apparat 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 Apparat nelle diverse sedi/località.



**Art 6. Conservazione e custodia degli Apparati**

6.1. Il Richiedente si impegna a non aprire, smontare, manomettere gli Apparati 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.

6.2. Il Richiedente si impegna a conservare e custodire con la dovuta diligenza gli Apparati forniti per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento del ritiro degli stessi. Pertanto il Richiedente, a decorrere dalla data di consegna degli Apparati e fino alla data della restituzione a TIM, il Richiedente è e resta responsabile di ogni rischio di furto, smarrimento, deterioramento e/o distruzione parziale o totale degli Apparati 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 e per gli eventuali danni arrecati agli stessi o a parti di essi. In caso di furto, smarrimento, deterioramento o danneggiamento parziale o totale degli Apparati, il Richiedente si obbliga a: (i) comunicare a TIM l'avvenuto furto, smarrimento, deterioramento o danneggiamento parziale o totale degli Apparati entro 3 (tre) giorni solari dalla data di evidenza del fatto allegando, in caso di furto o smarrimento, la relativa denuncia alle Autorità Giudiziarie competenti nonché (ii) sostenere i costi di ripristino, reintegro o sostituzione dell'Apparato oggetto di furto o danneggiato senza poter pretendere da TIM il riconoscimento di alcun importo. TIM provvederà a reintegrare, riparare l'Apparato secondo le condizioni di cui al Contratto e ad addebitare al Richiedente i relativi costi. Resta inteso che l'Apparato dato in sostituzione o reintegrato rimarrà di proprietà di TIM e che pertanto, alla cessazione del Contratto troverà applicazione quanto stabilito al successivo Articolo 18.

Decadono da qualsiasi garanzia gli Apparati 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 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 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 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 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, 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**

7.1. Qualora le condizioni di fornitura degli Apparati 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 forniti interventi di ripristino per vizi e/o

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

Gli Apparatati 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 Apparatati.

**7.3.** In particolare resta inteso che nel caso in cui per qualunque motivo gli Apparatati 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 Apparatati, 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 Apparatati 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.

#### **Art. 8. Accesso ai locali del Richiedente**

**8.1.** 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 Apparatati per eseguire gli interventi di manutenzione e verifiche.

**8.2.** 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. 9. Attivazione del Servizio**

**9.1.** Ai fini dell'attivazione del Servizio, il Richiedente dovrà fornire a TIM, in maniera completa e accurata, tutte le informazioni necessarie mediante la sottoscrizione della Scheda Tecnica allegata alla Proposta di Attivazione al fine di evitare possibili ritardi e/o disservizi nell'attivazione del Servizio. TIM non sarà responsabile per eventuali danni e/o disservizi derivanti dall'inesattezza delle informazioni fornite. Qualora previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, successivamente la sottoscrizione della Proposta di Attivazione, il Richiedente dovrà fornire, su richiesta di TIM e secondo le modalità da quest'ultima comunicate, le ulteriori informazioni tecniche ed operative necessarie per l'esecuzione del

Servizio. In caso di mancata ricezione da parte di TIM delle informazioni richieste, il Richiedente prende atto e accetta che TIM non potrà procedere all'attivazione del Servizio. In alternativa e qualora previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, TIM potrà procedere ad attivare il Servizio solo ed esclusivamente secondo le configurazioni di base ivi descritte.

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

Nel caso di fornitura di Apparati e/o laddove il Profilo/Offerta Commerciale preveda attività di collaudo, il Servizio si considererà attivato alla data di ricezione da parte di TIM del verbale di collaudo conclusosi con esito positivo sottoscritto dal Richiedente, senza necessità di invio della *Welcome Letter*. In mancanza della ricezione da parte di TIM del verbale di collaudo sottoscritto dal Richiedente o di una comunicazione contenente la descrizione delle difformità rilevate rispetto la configurazione richiesta entro i termini previsti nel Profilo/Offerta Commerciale, il collaudo si intenderà comunque concluso con esito positivo alla scadenza del suddetto termine.

TIM effettuerà il collaudo del Servizio 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 del Servizio.

**9.3.** 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, ove previsti, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

**9.4.** 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.

**9.5.** Durante il periodo di validità del Contratto, il Richiedente potrà richiedere a TIM la modifica delle configurazioni tecniche del Servizio tramite le modalità previste nel Profilo/Offerta Commerciale. TIM provvederà a verificare la fattibilità tecnica delle richieste, compatibilmente con le condizioni tecnico-economiche previste nel Profilo/Offerta Commerciale sottoscritto. TIM provvederà ad informare il Richiedente qualora non sia possibile implementare le modifiche richieste. In tal caso il Servizio continuerà ad essere erogato secondo la configurazione vigente al momento della richiesta di modifica.

**9.6.** 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 10. 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 oggetto del Contratto.

#### **Art 11. Corrispettivi, adeguamenti e variazioni**

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

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

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

- contributo una tantum per gli oneri di installazione, configurazione, avviamento, del Servizio;
- canone per l'erogazione del Servizio con la cadenza indicata nel Profilo/Offerta Commerciale;
- Corrispettivi eventuali per la fruizione di servizi opzionali;
- contributo una tantum in caso di noleggio di Apparati;

- canone periodico in caso di noleggio di Apparati;
- contributo una tantum in caso di vendita di Apparati;
- importo per la vendita di Apparati con pagamento del prezzo in soluzione unica;
- contributo per eventuali subentri, traslochi e variazioni di configurazione.

**11.4.** 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.

**11.5.** Fatto salvo eventuali adeguamenti di legge previsti dalle Autorità competenti, 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.

**11.6.** 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 12. Fatturazione, modalità e termini di pagamento, rivalsa**

**12.1** 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.

**12.2.** TIM emetterà le fatture relative ai corrispettivi dovuti per il Servizio con la cadenza indicata nel Profilo/Offerta Commerciale e comunque nel rispetto di quanto indicato nella Scheda Economica/Riepilogo Economico o nel Profilo/Offerta Commerciale. Tali fatture saranno inviate all'indirizzo riportato nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato.

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.

**12.3.** 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.

**12.4.** 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 17.2, la risoluzione del Contratto comporta l'obbligazione del Richiedente al pagamento dei corrispettivi previsti per il Servizio ivi inclusi gli interessi legali di mora.

**12.5.** Gli eventuali importi dovuti dal Richiedente in base a quanto previsto all'Articolo 12.4, 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.

**12.6.** Nel caso in cui il Richiedente abbia optato per l'invio delle fatture in formato elettronico, il Richiedente dichiara di essersi dotato di tutti gli apparati, applicativi e servizi necessari indicati da TIM. Al fine di ricevere i flussi di fatturazione in formato elettronico, il Richiedente sarà dotato di un codice di identificazione (*User-ID*) e una parola chiave (*password*) che TIM provvederà ad inviare in busta sigillata con lettera raccomandata A/R all'indirizzo che lo stesso Richiedente avrà cura di indicare nella Proposta di Adesione. Il Richiedente sarà tenuto a conservare la *User-ID* e la password nella massima riservatezza e con la massima diligenza; il Richiedente sarà pertanto responsabile di qualsiasi danno arrecato a TIM e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra. Il Richiedente si impegna a notificare immediatamente e comunque per iscritto a TIM l'eventuale furto, smarrimento o perdita della predetta *User-ID* e della predetta password. TIM fornirà al Richiedente i flussi elettronici in formato "stampabile" (formato "pdf"). I dati contenuti nei flussi si intenderanno regolarmente pervenuti, salvo comunicazione scritta da parte del Richiedente di mancato ricevimento inviata entro i cinque giorni successivi alla disponibilità dei flussi. TIM assicura la conformità dei dati trasmessi al Richiedente rispetto a quelli contenuti nei propri archivi. Il Richiedente dovrà provvedere a stampare il contenuto relativo alle fatture trasmesse da TIM tramite il flusso telematico. TIM avrà comunque la facoltà, ove necessario, di recapitare al Richiedente copia di fattura cartacea in sostituzione delle modalità di invio elettronico. In ogni caso TIM, fatto salvo quanto previsto al presente comma, non è tenuta a recapitare al Richiedente la fattura cartacea. Il Richiedente da ampia manleva anche per i propri dipendenti e/o terzi sollevando TIM da qualsiasi responsabilità per l'utilizzazione e/o la diffusione dei dati contenuti nelle fatture inviate elettronicamente. TIM garantisce che il proprio personale e il personale di ditte da essa incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'invio elettronico delle fatture relative al Servizio. TIM non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o

interruzione - né verso il Richiedente né verso soggetti direttamente o indirettamente collegati al Richiedente stesso - per l'invio elettronico delle fatture relative al Servizio che siano stati cagionati da: a) forza maggiore o caso fortuito; b) manomissione o interventi sulle apparecchiature, effettuati dal Richiedente; c) mal funzionamento degli apparecchi di connessione utilizzati dal Richiedente.

**12.7** 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.

**12.8.** 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.

**12.9.** 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.

**12.10** 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 13. Interventi di assistenza e manutenzione del Servizio**

**13.1.** 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 sarà a disposizione del Richiedente, secondo le modalità definite nel Profilo/Offerta Commerciale e/o nella Proposta di Attivazione.

### **Art 14. Decorrenza, durata e recesso**

**14.1.** 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, intendendosi per tale la data di attivazione del Servizio comunicata tramite *Welcome Letter* o dalla data della sottoscrizione del verbale di collaudo conclusosi con esito positivo, in tale ultimo caso senza necessità di invio della *Welcome Letter*.

Nel caso di fornitura di Apparati, 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 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.

**14.2.** 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.

**14.3.** 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. In tale caso, 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, il Richiedente sarà tenuto a riconoscere a TIM, a titolo di corrispettivo per il recesso, un importo corrispondente ai costi dalla stessa sostenuti o che dovrà sostenere nei confronti di terze parti in esecuzione del presente Contratto e non ancora recuperati alla data di efficacia del recesso.

Nel caso in cui il Richiedente abbia sottoscritto separatamente le condizioni di fornitura degli Apparati, troverà applicazione quanto ivi previsto in tema di recesso.

TIM potrà recedere dal Contratto in ogni momento, 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.

**14.4.** 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.

**14.5.** 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 recesso da parte del Richiedente nel corso dei primi 12 (dodici) mesi di vigenza del Contratto, ovvero nel corso del diverso termine previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, troveranno applicazione le condizioni stabilite all'Articolo 14.3.

**14.6.** Resta fermo l'obbligo del Richiedente di corrispondere a TIM i ratei dei canoni di cui all'Articolo 11.1 maturati sino alla data di cessazione del Servizio in tutti i casi di recesso disciplinati nel presente Articolo 14.

#### **Art 15. Obblighi del Richiedente**

**15.1.** 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 nella Proposta di Attivazione;
- 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;
- non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da TIM, sugli Apparati e/o prodotti software di proprietà di TIM, 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 cui il Richiedente abbia accesso tramite il Servizio;

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

**15.2.** 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.

**15.3.** Qualora previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, sarà esclusivo onere del Richiedente definire le policy per la gestione del Servizio 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.

**15.4** Il Richiedente:

- dichiara di essere il titolare e quindi l'unico responsabile dei sistemi informativi per il quali richiede l'erogazione del Servizio nonché dei dati e delle informazioni in essi contenute, e comunque di essere in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie a richiedere l'erogazione del Servizio, ivi comprese le autorizzazioni di enti, organismi di controllo, società o terzi in genere, siano essi soggetti pubblici e/o privati;
- garantisce che le attività di sua spettanza necessarie all'erogazione del Servizio non risultano in alcun modo contrarie a disposizioni normative, leggi o regolamenti;
- prende atto e accetta che, nonostante la massima diligenza adottata da TIM, le attività necessarie all'erogazione Servizio potrebbero comportare rallentamenti o, in casi più rari, malfunzionamenti del software o del sistema operativo, nonché perdita totale o parziale dei dati, di cui al sistema informativo oggetto delle predette attività;
- autorizza espressamente TIM e i suoi Partner a memorizzare sulle proprie Piattaforme i dati risultanti dalle attività relative del Servizio;
- prende atto e accetta che, nonostante l'elevato grado di tecnologia utilizzato da TIM, nell'erogazione del Servizio e nonostante la verifica delle vulnerabilità note al momento

dello svolgimento del Servizio, potrebbe non essere garantita l'invulnerabilità dei sistemi in quanto potrebbero emergere nuove vulnerabilità;

- esprime il proprio pieno e irrevocabile impegno a mantenere TIM integralmente esonerata e indenne da ogni responsabilità, pretesa, pregiudizio e onere, anche risarcitorio, nella denegata ipotesi in cui, per causa o in conseguenza delle attività di cui al Servizio dovesse essere chiamati da terzi a rispondere di danni asseritamente subiti.

**15.5.** 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 privativa. 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.

**15.6.** TIM ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, in caso di inadempimento da parte del Richiedente degli Articoli 15.1, 15.2, 15.3, 15.4 e

15.5 dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti.

**15.7.** 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.

**15.8.** 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.

**15.9.** Il Richiedente è sempre tenuto a comunicare immediatamente a TIM la richiesta di interventi sui propri Apparati, sui terminali e/o sul software per la corretta prestazione del Servizio. Gli eventuali danni arrecati alle apparecchiature di proprietà di TIM ma a disposizione del Richiedente ad altro titolo, ovvero alla Piattaforma, 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.

**15.10.** Il Richiedente è consapevole che TIM non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni e/o dei dati che transitano sulla rete e archiviati presso i propri Data Center. Pertanto TIM non è responsabile dei contenuti di qualunque natura che siano stati inviati/ricevuti dal Richiedente.

**15.11.** 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

#### **Art 16. Responsabilità di TIM**

**16.1.** 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. Nel caso in cui nel Profilo/Offerta Commerciale siano indicati dati di targa o tempi stimati per il ripristino o modifica delle configurazioni del Servizio, l'eventuale scostamento da parte di TIM da detti valori non costituisce inadempimento delle prestazioni oggetto del Contratto.

**16.2.** 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 o di quant'altro messo a disposizione da TIM nell'erogazione del Servizio.

**16.3.** 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.

**16.4.** TIM non garantisce attività prive di interruzioni o di errori derivanti dagli Apparati, 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.

**16.5.** TIM garantisce un livello di professionalità adeguato della prestazione del Servizio e degli Apparati 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 nel Profilo/Offerta Commerciale. 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 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, ovvero per altre cause non imputabili a TIM. Pertanto il Richiedente solleva e terrà indenne TIM da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

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

**16.7.** 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 fornito in base a quanto richiesto dal Richiedente, rispetto alle esigenze trasmissive del Richiedente stesso.

**16.8.** 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 17. Risoluzione del Contratto**

**17.1.** 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 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 (art. 6.1);

- non corretta custodia e/o conservazione da parte del Richiedente degli Apparati (art. 6.2);
- in caso di violazione degli obblighi stabiliti all'Articolo "Uso Privato" (art. 10);
- ritardato o mancato pagamento anche di uno solo dei corrispettivi (art. 12.4);
- in caso di violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari a carico del Richiedente (art. 12.9);
- in caso di violazione degli obblighi stabiliti all'Articolo "Obblighi del Richiedente" (art. 15);
- cessione non autorizzata del Contratto (art. 23);

**17.2.** 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, 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 Apparati).

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 Apparati, troverà applicazione quanto ivi previsto in caso di risoluzione.

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

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

#### **Art. 18. Conseguenze della cessazione del Contratto.**

Nel caso di fornitura da parte di TIM di Apparati, fatto salvo quanto previsto all'Articolo 17 ("Risoluzione del Contratto"), alla cessazione per qualunque ragione e/o causa del Contratto, salvo quanto indicato nel Profilo/Offerta Commerciale

e/o nelle condizioni generali di vendita e manutenzione di Apparati, laddove applicabili, TIM provvederà, direttamente o tramite ditta da essa incaricata, al ritiro degli Apparati, forniti nell'ambito del presente Contratto, non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione e secondo le modalità comunicate al Richiedente.

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

**19.1.** 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.

**19.2.** 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.

**19.3** TIM avrà altresì la facoltà di interrompere il Servizio in caso di interventi di manutenzione evolutiva e/o straordinaria dandone previa comunicazione al Richiedente.

#### **Art 20. Trattamento dei dati personali**

**20.1.** 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).

**20.2.** Ove il Servizio prevedesse la gestione di informazioni e dati di proprietà del Richiedente, la competente Funzione di TIM (e/o la ditta dalla stessa incaricata) 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.

**20.3.** 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.

**20.4.** I Log di Accesso generati a seguito dell'utilizzo del Servizio saranno conservati da TIM per un periodo di 6 (sei) mesi. Qualora a seguito dell'utilizzo del Servizio siano generati *Security Log* e/o *Transaction Log*, il relativo periodo di conservazione sarà definito nel Profilo /Offerta Commerciale. Decorso il periodo di conservazione stabilito TIM provvederà a cancellare i File di Log residenti sui sistemi della Piattaforma.

**20.5** 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.

**20.6** 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. 21 Riservatezza delle informazioni**

**21.1** 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.

**21.2** 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 18 ("Conseguenze della cessazione del Contratto") troveranno applicazione.

#### **Art 22. Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software**

**22.1.** Il Servizio e tutti i suoi componenti hardware e software ivi incluso, a titolo

esemplificativo e non esaustivo, la Piattaforma, 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.

**22.2.** 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.

**22.3.** Il Richiedente si impegna in ogni caso ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative licenze ed esclusivamente per fruire del Servizio. Ferma restando la generalità della riserva dei diritti di cui al precedente Articolo 22.1 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.

**22.4.** 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.

#### **Art 23. Divieto di cessione**

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

#### **Art 24. Facoltà di sub-appalto/sub-affidamento**

**24.1** 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.

**24.2** 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 25. Clausola fiscale**

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

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

#### **Art 26. Modifiche**

Fatto salvo quanto previsto al precedente Articolo 11.5, 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 14.3, ivi incluso il pagamento degli importi eventualmente previsti, nel caso in cui non sia possibile implementare la variazione richiesta.

#### **Art. 27. 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.

\*\*\*

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



Security Solutions: 4.2 (Esonero di responsabilità di TIM); 4.5 (Esonero di responsabilità di TIM); 4.6 (Attivazione di utenze sistemistiche di tipo amministrativo, esonero di responsabilità di TIM); 5 (Consegna e installazione di Apparati); 6 (Conservazione e custodia degli Apparati); 9 (Attivazione del Servizio); 10 (Uso Privato); 12 (Fatturazione, modalità e termini di pagamento, rivalsa); 14 (Decorrenza, durata e recesso); 15 (Obblighi del Richiedente); 16 (Responsabilità di TIM); 17 (Risoluzione del Contratto); 18 (Conseguenze della cessazione del Contratto); 19 (Interruzione del Servizio); 23 (Divieto di cessione); 26 (Modifiche); 27 (Foro competente).