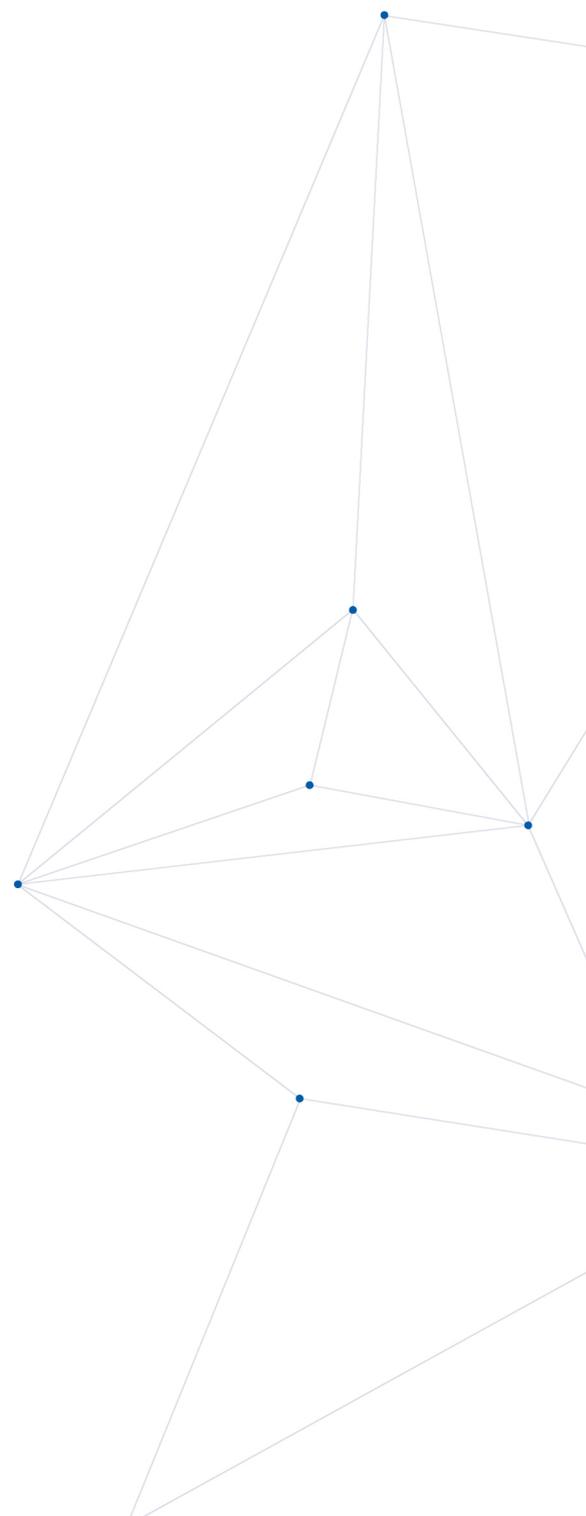


# ACS.Services

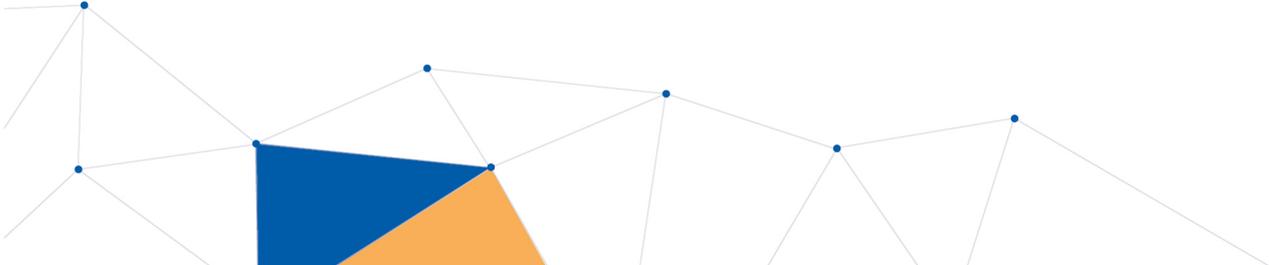
Condizioni particolari di contratto  
& SLA per ACS.Managed Voice Solutions  
2020 | 06



**Future**  
at your side

TERMS & CONDITIONS

**Future**  
at your side





## ACS Data Systems AG/SpA

Rechts- u. Verwaltungssitz/Sede legale ed amministr.

39100 BOZEN/BOLZANO (BZ)

Luigi-Negrelli-Str. 6 / via Luigi Negrelli, 6

T. +39 0471 063 063

MwSt. Nr. / Part. IVA IT00701430217

Ges.kapital / Cap. sociale 250.000 Euro i.v.

St. Nr. + H. Reg. / Cod. fisc. + Reg. Impr. 00701430217

REG. RAEE IT08020000003064

# ACS.Services - Condizioni Particolari di Contratto & SLA per ACS.Managed Voice Solutions

## 1. Definizioni

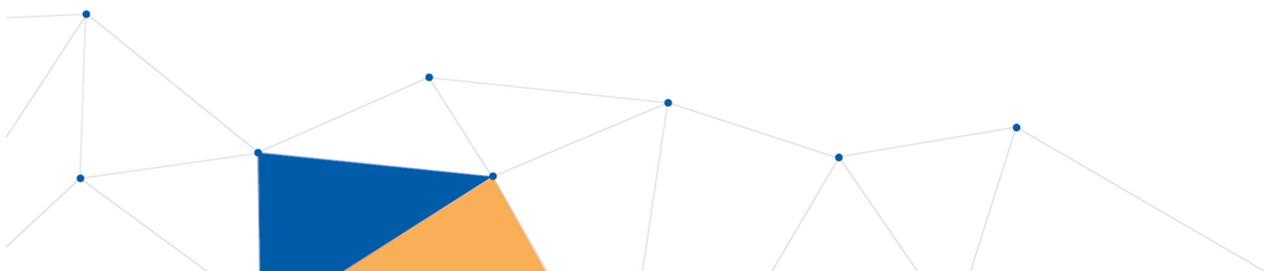
- 1.1 "Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions": le soluzioni di telefonia offerte da ACS al Cliente facente parte della famiglia prodotto denominata ACS.Managed Voice Solutions. Ciascuna prestazione ACS.Managed Voice Solutions è indicata e dettagliata nella Scheda Tecnica.
- 1.2 "Swyx EULA": il contratto di licenza per l'utente finale e le condizioni di utilizzo dei prodotti software di Swyx Solutions GmbH, alla base delle Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions. Le Swyx EULA sono consultabili dal Cliente, alla data di stipula del Contratto, sul sito web <https://www.swyx.com/legal/eula.html>.
- 1.3 Software: il software applicativo di Swyx Solutions GmbH alla base di ciascuna Prestazione ACS.Managed Voice Solutions.
- 1.4 "Termini e condizioni per i clienti finali di Swyx": le condizioni generali di Swyx Solutions GmbH per i clienti finali, consultabili oggi sul sito web <https://www.swyx.com/legal/general-terms-conditions-for-end-customer.html>.
- 1.5 ACS, Cliente, Contratto, Crediti di Servizio, Dati, Offerta, Problemi di Disponibilità, Scheda Tecnica, Servizi: come definiti delle Condizioni Generali di Contratto e nelle relative "ACS.Services - Condizioni Generali di Contratto"

## 2. Oggetto

- 2.1 Le presenti "Condizioni Particolari di Contratto & SLA per ACS.Managed Voice Solutions" vanno a integrare le "ACS.Services - Condizioni Generali di Contratto" in relazione alle Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions oggetto dell'Offerta.
- 2.2 Nell'ambito delle Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions, le Swyx EULA ed i Termini e condizioni per i clienti finali di Swyx sono considerati parte integrante ed essenziale delle presenti condizioni particolari, ed il Cliente conferma di aver letto attentamente e compreso le disposizioni in essi contenute e di accettarle espressamente contestualmente alla firma del presente Contratto. ACS si riserva il diritto di modificare i termini e le condizioni per la fornitura delle Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions di cui al presente Contratto a seguito di modifiche o decisioni unilateralmente apportate o prese da Swyx Solutions GmbH. Il Cliente accetta questa clausola sollevando ACS da ogni responsabilità.
- 2.3 Ciascuna soluzione ha alla base un servizio di telefonia VoIP, su base software applicativo concesso in licenza d'uso in conformità alle Swyx EULA, con diverse funzionalità integrate. A seconda della soluzione offerta, ACS fornisce il relativo Software On-premises, ovvero come Software as a Service (SaaS) tramite la tecnologia "Cloud" di Swyx Solution GmbH o di ACS.
- 2.4 I requisiti, le specifiche tecniche e le diverse funzionalità delle Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions sono descritti dettagliatamente nella Scheda Tecnica e nei relativi manuali d'utilizzo reperibili sul sito web "swyx.com".

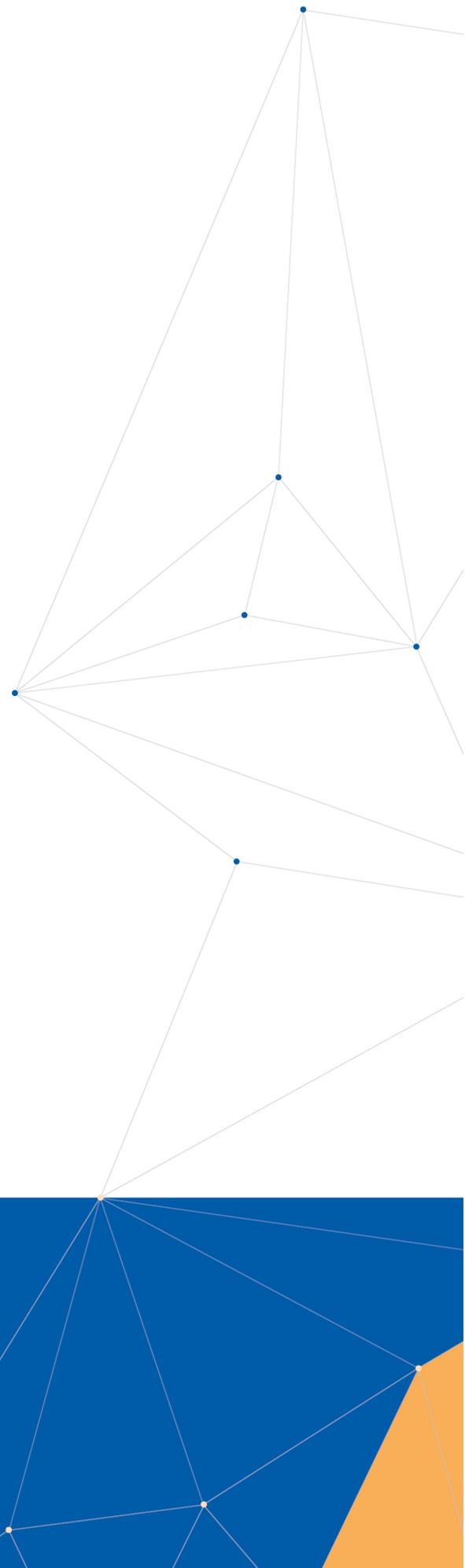
### 3. Dichiarazioni e limitazioni particolari

- 3.1 Le Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions non comprendono la terminazione e l'immissione di connessioni vocali nella rete "PSTN", cosa che deve essere effettuata da un fornitore separato (ISDN/SIP). ACS pertanto non assegna numeri di telefono o altri identificatori di linea e non fornisce servizi di telefonia pubblica. Inoltre, per utilizzare le Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions è necessaria la terminazione delle chiamate attraverso un operatore telefonico supportato da ACS.
- 3.2 Il Cliente è consapevole che per una buona funzionalità e qualità della voce, le Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions richiedono una connessione Internet ed infrastruttura di rete ad alte prestazioni. I requisiti per il corretto funzionamento delle Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions vengono indicati al Cliente, caso per caso, ma comprendono almeno i seguenti: connessione Internet sincrona, potente e professionale, con larghezza di banda definita generosamente garantita, priorità continua (QoS), latenza e perdita di pacchetti minime, adattamento della configurazione del firewall, IP statici per alcuni componenti Software nella LAN, connessione Ethernet diretta dei dispositivi finali via cavo.
- 3.3 La tecnologia VoIP non è in grado di fornire tutte le funzioni della telefonia vocale tradizionale come connessioni ISDN o analogiche. In particolare, le seguenti funzionalità possono essere soggette a restrizioni: chiamate d'emergenza, fax, standard ISDN o dispositivi speciali come schede PC ISDN, rivelatori d'incendio, sistemi CE per contanti o carte di credito, affrancatrici e sistemi d'allarme.
- 3.4 Per quanto a conoscenza di ACS, attualmente i fornitori SIP/VoIP non sono in grado, dal punto di vista organizzativo e tecnico, di trasmettere la posizione corretta del chiamante in caso di chiamata di emergenza, anche se ciò può essere necessario in relazione a particolari esigenze o requisiti di legge. Inoltre, può essere impossibile effettuare chiamate di emergenza in caso di particolari eventi o azioni quali, a solo titolo esemplificativo, mancanza di corrente elettrica, interruzioni di rete, interruzioni della connessione Internet, modifiche nella configurazione dei componenti delle Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions, problemi VPN. Il Cliente è il solo responsabile della funzione della chiamata d'emergenza, compreso il suo uso improprio, e ne informerà i suoi utenti e tutti i soggetti interessati. Pertanto, ACS non si assume alcuna responsabilità di qualsiasi natura derivante da detto uso.
- 3.5 Il Cliente è consapevole che per le Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions erogate in particolare come Software-as-a-Service ("SaaS") i relativi servizi vengono forniti da datacenter esterni. I datacenter sono collegati a Internet pubblico e possono quindi essere raggiunti da Internet pubblico.
- 3.6 Il Cliente è consapevole ed accetta che per l'erogazione delle Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions ACS è obbligata a trasmettere alcuni Dati del Cliente e dei suoi utenti a Swyx Solutions GmbH.



#### **4. Condizioni per la fornitura del servizio & SLA**

- 4.1 Il Cliente è consapevole e accetta che le Prestazioni ACS.Managed Voice Solutions si basano su tecnologia informatica, e, pertanto, possono essere inevitabilmente soggette a problemi tecnici occasionali o sopravvenuti (es. derivanti da componenti tecniche non direttamente controllabili o gestite da ACS, o da regolari finestre di manutenzione). In questi casi, qualora dovesse verificarsi un'indisponibilità del servizio per i predetti problemi, ACS si impegna a compiere ragionevole sforzi necessario per tentare di risolvere il relativo problema. Resta inteso che ACS non potrà assumersi alcuna responsabilità per il verificarsi dei problemi di cui al precedente capoverso, né potrà riconoscere alcun Credito di Servizio al Cliente, salvo quanto disposto nei successivi paragrafi.
- 4.2 Qualora rivesta la qualifica di host di una soluzione ACS.Managed Voice Solutions, Swyx Solutions GmbH si impegna oggi a garantire la disponibilità del Software nel punto di connessione del server fornito dal Cliente a Internet al 99,9% in media annua. Il tempo d'interruzione viene calcolato in minuti interi ed è la somma dei tempi di guasto (inizio con la segnalazione del guasto, fine con eliminazione del guasto) per anno. Sono esclusi dai tempi di guasto i periodi in cui il server non può essere raggiunto a causa di problemi tecnici o di altro tipo per i quali Swyx Solutions GmbH non è responsabile. Eventuali diritti del Cliente derivanti dall'inosservanza delle presenti SLA da parte di Swyx Solutions GmbH sono concessi da ACS al Cliente nella misura in cui Swyx Solutions GmbH concede tali diritti ad ACS. Resta inteso, pertanto, che non potranno essere riconosciuti Crediti di Servizio al Cliente fuori dai casi previsti per l'inosservanza delle predette SLA.
- 4.3 In caso di richieste di Crediti di Servizio, il Cliente è tenuto a fornire tempestivamente ad ACS tutte le informazioni, i documenti e le risorse necessarie ad ACS (e/o a Swyx Solutions GmbH tramite ACS) per stabilire l'effettiva idoneità a ricevere tali crediti. Affinché venga verificata la possibilità di concedere Crediti di Servizio, la richiesta dev'essere presentata per iscritto dal Cliente ad ACS entro sette (7) giorni di calendario dall'evento e corredata da documentazione completa; scaduto questo termine, il Cliente perde ogni diritto a eventuali Crediti di Servizio. Una volta ricevuta da Swyx Solutions GmbH una risposta definitiva così come l'accredito dei Crediti di Servizio, ACS accrediterà tali crediti al Cliente alla successiva data di fatturazione prevista. Ad eccezione di eventuali Crediti di Servizio di Swyx Solutions GmbH, per il servizio ACS.Managed Voice Solutions ACS non concederà nessun altro credito al Cliente.
- 4.4 Per tutto quanto non previsto si applicano le Condizioni Generali di Contratto ed in particolare le ACS.Services – Condizioni Generali di Contratto.



**Future**  
at your side

**ACS Data Systems AG/SpA**

Rechts- u. Verwaltungssitz/Sede legale ed amministr.

**39100 BOZEN/BOLZANO (BZ)**

Luigi-Negrelli-Str. 6 / via Luigi Negrelli, 6

**T.** +39 0471 063 063

MwSt. Nr. / Part. IVA IT00701430217

Ges.kapital / Cap. sociale 250.000 Euro i.v.

St. Nr. + H. Reg. / Cod. fisc. + Reg. Impr. 00701430217

REG. RAEE IT08020000003064

[www.acs.it](http://www.acs.it) • [info@acs.it](mailto:info@acs.it) • [info@pec.acs.it](mailto:info@pec.acs.it)

Bozen | Bolzano • Brixen | Bressanone • Trento • Verona • Venezia