

# Recurring Services - Condizioni Particolari di Contratto & SLA per Managed Voice 202312

## 1. Definizioni

- 1.1 **"Prestazioni Managed Voice"**: le soluzioni di telefonia offerte da Fornitore al Cliente facente parte della famiglia prodotto denominata Managed Voice. Ciascuna Prestazione Managed Voice è indicata e dettagliata nella Scheda Tecnica.
- 1.2 **"Terze parti"**: si intendono Swyx Solution GmbH e Microsoft Corporation, ossia le entità proprietarie del Software.
- 1.3 **"EULA"**: il contratto di licenza e le condizioni di utilizzo dei prodotti software di Terze parti, alla base delle Prestazioni Managed Voice. Le EULA sono consultabili dal Cliente, nella versione vigente alla data di stipula del Contratto, sui siti web di ciascuna Terza parte proprietaria del Software, raggiungibili anche tramite il sito web di Fornitore all'indirizzo legal.acs.it.
- 1.4 **"Software"**: il software applicativo di Terze parti alla base di ciascuna Prestazione Managed Voice.
- 1.5 **"Termini e condizioni di Terze parti"**: le condizioni generali di Terze parti per i clienti finali, consultabili alla data di stipula del Contratto sui siti web di ciascuna Terza parte, raggiungibili anche tramite il sito web di Fornitore all'indirizzo legal.acs.it.
- 1.6 Fornitore, Cliente, Contratto, Crediti di Servizio, Dati, Offerta, Problemi di Disponibilità, Scheda Tecnica, Servizi: come definiti nelle Condizioni Generali di Contratto e nelle relative "Recurring Services - Condizioni Generali di Contratto"

## 2. Oggetto

- 2.1 Le presenti **"Condizioni Particolari di Contratto & SLA per Managed Voice"** vanno a integrare le **"Recurring Services - Condizioni Generali di Contratto"** allo scopo di disciplinare i termini e le condizioni specificamente applicate alle Prestazioni Managed Voice oggetto dell'Offerta. Resta inteso che, ove non diversamente disciplinato nelle presenti Condizioni Particolari di Contratto & SLA per Managed Voice, trovano applicazione le Recurring Services - Condizioni Generali di Contratto e le Condizioni Generali di Contratto.
- 2.2 Nell'ambito delle Prestazioni Managed Voice, le EULA ed i Termini e condizioni di Terze parti sono considerati parte integrante ed essenziale delle presenti condizioni particolari, ed il Cliente conferma di aver letto attentamente e compreso le disposizioni in esse contenute e di accettarle espressamente contestualmente alla firma del presente Contratto. Il Cliente conferisce sin d'ora idoneo mandato a Fornitore affinché quest'ultima possa validamente compiere in nome e per conto del Cliente tutto quanto necessario per attivare le Prestazioni Managed Voice oggetto dell'Offerta, autorizzando Fornitore a negoziare e sottoscrivere (anche mediante accettazione online) i necessari accordi di licenza. Fornitore si riserva il diritto di modificare i termini e le condizioni per la fornitura delle Prestazioni Managed Voice di cui al presente Contratto a seguito di modifiche o decisioni unilateralmente apportate o prese dalle Terze parti. Il Cliente accetta questa clausola sollevando Fornitore da ogni responsabilità.
- 2.3 Ciascuna Prestazione Managed Voice ha alla base un Software concesso in licenza d'uso in conformità alle EULA, con diverse funzionalità integrate. A seconda della soluzione offerta, Fornitore fornisce il relativo Software On-premises, ovvero come Software as a Service (SaaS) tramite la tecnologia "Cloud" di Terze parti o di Fornitore.
- 2.4 I requisiti, le specifiche tecniche e le diverse funzionalità delle Prestazioni Managed Voice sono descritti dettagliatamente nella Scheda Tecnica e nei relativi manuali d'utilizzo reperibili sul sito web "swyx.com" per il Software di Swyx Solution GmbH, e sul sito web <https://www.microsoft.com/it-it/microsoft-teams/microsoft-teams-phone?market=it> per il Software di Microsoft Corporation.

## 3. Dichiarazioni e limitazioni particolari

- 3.1 Le Prestazioni Managed Voice non comprendono la terminazione e l'immissione di connessioni vocali nella rete "PSTN", cosa che deve essere effettuata da un fornitore separato (ISDN/SIP). Fornitore, pertanto, non assegna numeri di telefono o altri identificatori di linea e non fornisce servizi di telefonia pubblica. Inoltre, per utilizzare le Prestazioni Managed Voice è necessaria la terminazione delle chiamate attraverso un operatore telefonico supportato da Fornitore.
- 3.2 Il Cliente è consapevole che per una buona funzionalità e qualità della voce, le Prestazioni Managed Voice richiedono una connessione Internet ed infrastruttura di rete ad alte prestazioni. I requisiti per il corretto funzionamento delle Prestazioni Managed Voice vengono indicati al Cliente, caso per caso, ma comprendono almeno: 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 di pagamento elettronico come carte di credito, affrancatrici e sistemi d'allarme.
- 3.4 Per quanto a conoscenza di Fornitore, 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 Managed Voice, 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, Fornitore non si assume alcuna responsabilità di qualsiasi natura derivante da detto uso.
- 3.5 Il Cliente è consapevole che per le Prestazioni Managed Voice 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 Al fine di attivare le licenze alla base delle Prestazioni Managed Voice, Fornitore informa il Cliente che è tenuta a trasmettere alle Terze parti i) sia alcuni dati societari del Cliente, quali a titolo esemplificativo la denominazione dell'azienda e indirizzo della sede legale, ii) sia alcuni dati personali riferiti agli utenti del Cliente, quali nome e cognome ed indirizzo email. Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara di aver letto e compreso quanto indicato nel precedente capoverso, e di impegnarsi a fornire agli interessati idonea informativa in relazione a quanto sopra.

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

- 4.1 Il Cliente è consapevole e accetta che le Prestazioni Managed Voice si basano su tecnologia informatica, e, pertanto, possono essere inevitabilmente soggette a problemi tecnici occasionali o sopravvenuti (es. problemi derivanti da componenti tecniche non direttamente controllabili o gestite da Fornitore, o da regolari finestre di manutenzione). In questi casi, qualora dovesse verificarsi un'indisponibilità del servizio, Fornitore si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo necessario per tentare di risolvere il relativo problema. Resta, tuttavia, inteso che Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile 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 le Terze parti rivestano la qualifica di host di una soluzione Managed Voice, ciascuna di loro si impegna a garantire la disponibilità del Software nel punto di connessione del server fornito dal Cliente a Internet al valore indicato nelle SLA di Terze parti. 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 le Terze parti non sono responsabili. Eventuali diritti del Cliente derivanti dall'inosservanza delle presenti SLA da parte delle Terze parti sono concessi da Fornitore al Cliente nella misura in cui le Terze parti concedano tali diritti ad Fornitore. 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 Fornitore tutte le informazioni, i documenti e le risorse necessarie ad Fornitore (e/o alla Terza parte tramite Fornitore) 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 Fornitore 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 dalla Terza parte una risposta definitiva così come l'accredito dei Crediti di Servizio, Fornitore accrediterà tali crediti al Cliente alla successiva data di fatturazione prevista. Ad eccezione di eventuali Crediti di Servizio di Terze parti, per il servizio Managed Voice Fornitore non concederà nessun altro credito al Cliente.