1. In generale

Le presenti Condizioni d'offerta si applicano al servizio «Smart Business Connect» (di seguito «il servizio») di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito «Swisscom»). Le Condizioni d'offerta «Smart Business Connect» sono valide a complemento delle «Condizioni generali di Swisscom per clienti commerciali» («CG») nonché delle «Condizioni speciali telefonia di rete fissa per clienti commerciali», «Condizioni speciali internet per clienti commerciali» e «Condizioni speciali blue TV per clienti commerciali», sulle quali hanno la preminenza in caso di incongruenze. Queste disposizioni contrattuali possono essere consultate all'indirizzo www.swisscom.ch/pmi-aspettigiuridici o www.swisscom.ch/smart-business-connect. La disponibilità del servizio può essere verificata all'indirizzo www.swisscom.ch/smart-business-connect. Clienti privati possano approfittare solo di Business Internet Services senza opzioni Business Network Solutions o collegamenti M2M Wireline. Se un cliente privato vuole utilizzare Business Communication Services o Business Networks Solutions, viene trasferito nel segmento clienti commerciali. Conseguentemente vengono meno eventuali promozioni o sconti per clienti.

2. Prestazioni di Swisscom

2.1 In generale

Smart Business Connect è costituito dalla componente fissa Business Internet Services quale base che può essere integrata con componenti individuali come ad es. Business Communication Services. Il contenuto dettagliato delle singole componenti e le loro possibilità di combinazione sono visibili su www.swisscom.ch/smart-business-connect. Al posto di Business Internet Services è anche possibile scegliere un servizio M2M Wireline che però non è ampliabile. Il servizio MS Teams Telephony può essere utilizzato anche senza Business Internet Service. Smart Business Connect, Business Internet Services e Business Communication Services possono essere completati individualmente con varie opzioni. Ulteriori informazioni sulle diverse opzioni sono consultabili all'indirizzo www.swisscom.ch/smart-business-connect. Questa pagina fornisce anche informazioni sulle opzioni che non sono disponibili.

Il servizio può essere utilizzato soltanto per l'uso abituale da parte di clienti commerciali.

I terzi, con i quali Swisscom ha stipulato un contratto per la vendita e il supporto di Smart Business Connect, e che supportano Swisscom nella fornitura delle prestazioni ai clienti, vengono qui di seguito denominati «partner».

2.2 Collegamento della sede

Il collegamento della sede è la connessione del router presso la sede del cliente all'infrastruttura di Swisscom. Swisscom stabilisce con quale mezzo viene effettuato il collegamento (ad es. collegamento xDSL o collegamento in fibra ottica).

2.3 Vantaggio pacchetto Mobile

Per determinate combinazioni di Smart Business Connect (indispensabile Business Internet Services) con abbonamenti Telefonia mobile di Swisscom il cliente riceve un vantaggio pacchetto. Informazioni dettagliate sono riportate sul sito web o in opuscoli.

2.4 Business Internet Services

Le presenti disposizioni valgono anche per le «Condizioni speciali internet», sulle quali hanno la preminenza in caso di incongruenze.

2.4.1 Internet Backup

Per determinate caratteristiche di servizio, in caso di guasto il cliente riceve con Internet Backup un collegamento sostitutivo a internet, limitato nelle prestazioni. Presupposto per il funzionamento di Internet Backup è una copertura radio con la rete mobile di Swisscom presso la sede del cliente all'interno dell'edificio, cosa che non può essere garantita. Dettagli su Internet Backup sono disponibili all'indirizzo www.swisscom.ch/internetbackup.

L'hardware fornito a tale scopo da Swisscom diventa di proprietà del cliente; funziona solo con gli apparecchi e le offerte approvate da Swisscom per Internet Backup. Se vengono apportate modifiche alla configurazione di questi apparecchi, Swisscom non garantisce il funzionamento regolare di Internet Backup. Con il collegamento di telefonia mobile non sono utilizzabili servizi mobili tranne che i Packet Switched Data sulla rete mobile di Swisscom. Non è possibile garantire la stessa velocità e qualità del collegamento internet tramite rete fissa. In particolare ciò vale per le conversazioni telefoniche IP.

Internet Backup può essere impiegato solo per l'interruzione temporanea e stazionaria in caso di guasto del collegamento internet sulla rete fissa. Non è ammesso disattivare quest'ultimo intenzionalmente per passare a Internet Backup.

Se il cliente passa a un'offerta con Internet Backup, la durata minima di fruizione della rispettiva offerta è di due mesi. In caso di disdetta dell'offerta o di passaggio a un'offerta senza Internet Backup, il collegamento sostitutivo non può più essere utilizzato tramite la rete mobile.

2.4.2 Indirizzi IPv4 statici

Gli indirizzi IP statici consentono la gestione di un mail server o web server proprio. L'attribuzione degli indirizzi IP viene effettuata a partire dal settore di indirizzi IP assegnato a Swisscom dal RIPE (Réseaux IP Européens) secondo le direttive da esso emanate. Non sussiste alcun diritto a determinati indirizzi IP. Swisscom può modificare gli indirizzi IP in qualsiasi momento. Se il cliente rinuncia a un ulteriore utilizzo dell'opzione, tutti gli indirizzi IP vengono restituiti subito a Swisscom.
Va osservato che nel caso delle sottoreti da 4-64 indirizzi IP statici, 3 indirizzi IP sono necessari di volta in volta per l'approntamento tecnico del servizio e non possono pertanto più essere utilizzati per servizi specifici del cliente.

2.4.3 Opzione indirizzi IPv6 statici

Gli indirizzi IPv6 assegnati al cliente rimangono di proprietà di Swisscom. Non sussiste alcun diritto a determinati indirizzi IPv6. Swisscom può modificare gli indirizzi IPv6 in qualsiasi momento. Se il cliente rinuncia a un ulteriore utilizzo dell'opzione, tutti gli indirizzi IPv6 vengono restituiti subito a Swisscom. Esiste solo un settore di indirizzi IPv6 assegnati da Swisscom. Senza accordo specifico con Swisscom il cliente è responsabile per la sicurezza della sua infrastruttura.

2.5 Swisscom blue TV

Tutti i servizi di Swisscom blue TV Public e Swisscom blue TV Host possono essere utilizzati a livello privato, industriale o commerciale. Il cliente stesso è personalmente responsabile della corretta notifica del suo utilizzo e della liquidazione di tutti gli emolumenti, tasse e compensi che ne derivano, in particolare della tassa di legge per la radio e la televisione e dei compensi alle società di gestione secondo le loro tariffe (ad es. SUISA).
Le versioni dei prodotti di Swisscom blue TV (www.swisscom.ch/tv) offerte nel segmento dei clienti privati di Swisscom si rivolgono esclusivamente ai privati per il loro uso privato personale. Di conseguenza, le relative condizioni per i clienti privati ai sensi di www.swisscom.ch/it/clienti-privati/informazioni-legali.html valgono esclusivamente per queste versioni del prodotto di Swisscom blue TV; ciò vale anche espressamente se Swisscom indica una simile versione del prodotto sulle conferme d'ordine e/o sulle fatture del suo segmento di clienti commerciali, ad esempio in caso di attribuzione di clienti privati nel segmento clienti commerciali ai sensi della cifra 1.
In questi casi, il cliente è inoltre consapevole e si assicura, nell'ambito della sua sfera d'influenza, che le versioni dei prodotti blue TV di Swisscom offerte da Swisscom nel segmento dei clienti privati vengano utilizzate esclusivamente nell'ambiente privato più stretto del privato avente diritto e in nessun caso nel contesto commerciale o industriale del cliente o per presentazioni a terzi; ciò vale indipendentemente dal pagamento delle tasse di ricezione e di eventuali imposte alle società di gestione per la visione pubblica o per l'intrattenimento generale di sottofondo. In caso di violazione, il cliente esonera Swisscom e le altre parti i cui diritti sono stati violati (ad esempio i titolari dei diritti interessati) da ogni responsabilità.

2.6 M2M Wireline

Il servizio M2M wireline permette al cliente di utilizzare servizi su base IP come terminali EFTPOS e dispositivi di allarme. Al contrario dell'accesso a internet tramite collegamenti tradizionali come Business Internet Services, la comunicazione dei terminali avviene con i rispettivi gestori dei servizi. A tale scopo sono disponibili vari profili che ammettono solo queste applicazioni. L'altro traffico internet viene impedito da Swisscom. Qualsiasi comunicazione viene avviata dal relativo terminale (terminale EFTPOS, dispositivi di allarme ecc.). Per questa ragione, con M2M wireline non possono essere offerti altri servizi. Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo
https://www.swisscom.ch/it/business/pmi/internet-retefissa-televisione/offerte/m2m-wireline.html.

2.7 Business Communication Services

2.7.1 Informazioni generali

Business Communication Services consente ai clienti commerciali, mediante il protocollo internet di telefonare attraverso collegamenti a banda larga con funzioni di commutazione d'utente messe a disposizione a livello centrale. Il traffico vocale è prioritario rispetto al traffico dati, e permette di garantire in qualsiasi momento un'elevata qualità vocale. I segnali vocali vengono trasmessi in un canale dedicato e riservato.

Se la larghezza di banda disponibile del collegamento non riflette le abitudini di utilizzo del cliente, la funzione di Business Communication Services nella sede corrispondente può risultare compromessa.
Oltre al consueto utilizzo della telefonia, Business Communication Services permette anche un utilizzo basato su software con l'ausilio di un'app/un client Enterprise Telephony client Enterprise Telephony , che viene installata/o sul computer o sullo smartphone e permette ai clienti del servizio di telefonare mediante protocollo internet, tramite collegamenti WiFi oppure Mobile Data o Mobile GSM, con funzioni di commutazione d'utente messe a disposizione a livello centrale.
L'alimentazione dei dispositivi terminali in caso di interruzione di corrente (alimentazione remota) non è supportata.

2.7.2 Interconnessione e cliente

Un'interconnessione Business Communication può essere costituita da diverse sedi in Svizzera. Il cliente è il titolare della connessione presso la sede principale. Egli è il titolare del contratto per tutte le sedi.

2.7.3 Utenti

Il cliente è anche titolare del contratto per l'app/il client Enterprise Telephony impiegata/o dagli utenti (collaboratori).
L'utente è colui al quale il cliente concede il diritto di utilizzo dell'app/del client Enterprise Telephony client Enterprise Telephony . Un utente può installare l'app/il client Enterprise Telephony su quanti apparecchi desidera. Sui seguenti apparecchi è possibile gestire contemporaneamente l'app/il client Enterprise Telephony : smartphone et personal computer. Per la comunicazione può essere utilizzato l'ultimo apparecchio avviato.

2.7.4 Trunk

Con Trunk Swisscom offre una variante di implementazione tecnica configurata per il collegamento di impianti di commutazione per utenti (ICU, di seguito «PBX»). Il Trunk supporta le funzioni di telefonia di base come integrazione al PBX. Qualora si utilizzi la variante dell'implementazione Trunk, è necessario essere in possesso almeno di un collegamento Business Internet Service o in alternativa un collegamento IP Plus o Enterprise Internet per sede. Per queste due alternative si applicano condizioni commerciali e condizioni contrattuali a parte. I dettagli su Trunk sono disponibili all'indirizzo www.swisscom.ch/smart-business-connect.

2.7.5 Hosted

Con Hosted Swisscom offre una variante d'implementazione tecnica destinata al collegamento diretto di apparecchi telefonici che non richiede nessuna infrastruttura sul posto presso il cliente. Questa variante, che consiste in una soluzione cloud, supporta gli apparecchi ammessi (terminali IP, adattatori, softphone) e di conseguenza offre agli apparecchi funzionalità PBX.
Inoltre le feature vengono offerte in pacchetti diversi. Informazioni dettagliate sui pacchetti di offerte Hosted e le relative opzioni sono disponibili all'indirizzo www.swisscom.ch/smart-business-connect.

2.7.6 Utilizzo / Chiamate di emergenza in viaggio

Il cliente e tutti gli utenti possono usufruire di Business Communication Services in tutto il mondo indipendentemente dalla sede, anche in viaggio (cosidd. «utilizzo nomade»). Se per le comunicazioni telefoniche viene impiegata/o un'app/un client Enterprise Telephony installata/o, non è possibile garantire conversazioni di qualità impeccabile essendo quest'ultima dipendente a sua volta dalla qualità della connessione nella rispettiva sede.
L'utilizzo dell'app/del client Enterprise Telephony su reti pubbliche esempio presso le stazioni di hotspot, in reti non appartenenti a Swisscom o all'estero, può comportare un maggior rischio di ascolto abusivo da parte di terzi non autorizzati mediante manipolazione della rete.
Le chiamate di emergenza vengono sempre effettuate a servizi di emergenza presso la sede dell'azienda. Ciò vale anche per l'app/il client Enterprise Telephony e per i terminali che vengono utilizzati al di fuori della sede principale. Si sconsiglia pertanto l'utilizzo dei numeri di emergenza tramite il terminale o l'app/il client Enterprise Telephony al di fuori della sede aziendale.
In caso di utilizzo dell'app/del client Enterprise Telephony con un terminale mobile (smartphone) la localizzazione avviene solo in via eccezionale tramite rete mobile risp. carta SIM, se l'apparecchio mobile contiene una carta SIM configurata per la telefonia vocale e viene composto il numero di emergenza 112.

2.7.7 Numeri di chiamata

I numeri di chiamata esistenti (numeri singoli, numeri multipli, DDI) possono essere ripresi in Business Communication previo consenso del precedente titolare del collegamento.

Il numeri di chiamata possono essere utilizzati per Trunk, per Hosted oppure per MS Teams Telephony. La corrispondente assegnazione del numero di chiamata al canale Trunk o al pacchetto Hosted avviene nell'Area clienti.
Di regola, se tecnicamente possibile, il numero del chiamante o del chiamato viene indicato, indipendentemente dal fatto che sia iscritto o meno in un elenco. Il cliente può sopprimere gratuitamente l'indicazione del numero di chiamata in modo permanente o per singola chiamata. Per ragioni tecniche, non sempre – in particolare per le chiamate da o verso altre reti – è possibile garantire l'indicazione risp. la non indicazione del numero di chiamata. La non indicazione del numero di chiamata non è possibile per le chiamate destinate a numeri di emergenza, ai servizi di trascrizione per audiolesi e alle hotline sulle quali Swisscom riceve gli avvisi di guasto. L'indicazione del numero di chiamata può comprendere anche l'indicazione di nome e cognome del cliente dal cui collegamento viene effettuata la chiamata.

2.7.8 MS Teams Telephony

Con MS Teams Telephony, le chiamate telefoniche in entrata e in uscita possono essere effettuate direttamente dal client Microsoft Teams. MS Teams Telephony fornisce la connettività tra il proprio sistema telefonico Microsoft 365 nel cloud Microsoft 365 e la rete telefonica pubblica grazie a un servizio di peering Microsoft Azure e Session Border Controller adeguati nel centro di calcolo di Swisscom, che garantiscono l'accesso alla rete telefonica pubblica (PSTN). I numeri di chiamata sono messi a disposizione automaticamente nel proprio Microsoft Teams Admin Center mediante API.

Il sistema telefonico Microsoft 365 e il client Teams (incl. licenze Microsoft) non fa parte di questo servizio e deve essere fornito da un altro servizio separato di Swisscom o direttamente dal cliente. Swisscom fornisce il suo servizio al Session Border Controller. Il cliente è responsabile della fornitura e della configurazione della connettività internet tra il sistema telefonico Microsoft 365 e il client Teams nonché fino all'interfaccia di Swisscom al Session Border Controller.

Swisscom non è licenziataria dei prodotti e dei servizi Microsoft eventualmente forniti da Swisscom e non si assume alcuna garanzia o responsabilità per azioni od omissioni relative ai servizi e alle funzionalità di Microsoft (in particolare la qualità della fornitura del servizio, le funzionalità dei prodotti e il trattamento dei dati del cliente da parte di Microsoft in particolare per quanto riguarda la protezione dei dati e la riservatezza). Swisscom non fornisce alcun servizio di supporto per i prodotti e i servizi Microsoft.

Business Internet Service (BIS) non è un requisito obbligatorio per il servizio MS Teams Telephony, ma raccomandato per motivi di qualità. Numeri singoli o blocchi di numeri possono essere utilizzati come numeri di chiamata per MS Teams Telephony. I singoli numeri di un blocco di numeri possono essere usati per Teams Telephony solo insieme a tutti gli altri numeri del blocco. Di conseguenza questi numeri non possono più essere utilizzati per Business Communications Services Hosted o Trunk.

2.8 Service Level Agreement (SLA)

Le «Definizioni di SLA» per i clienti commerciali stabiliscono i principi generali per la qualità del servizio e la relativa misurazione. L'estensione concreta del Service Level come valori target, prezzi ecc. può essere consultata all'indirizzo (www.swisscom.ch/smart-business-connect).
Come oggetto di riferimento ("Service Access Interface Point/SAIP") ai sensi delle «Definizioni di SLA» per i clienti commerciali valgono i seguenti servizi di Smart Business Connect descritti nel presente documento:

- Business Internet Services
- M2M Wireline
- Business Communication Services

Per il servizio MS Teams Telephony e MS Teams Trunk si applica il SAL «best effort».
I guasti ai servizi devono essere segnalati al partner. Se in via eccezionale non dovesse essere presente alcun partner, il cliente può rivolgersi a Swisscom (Service Desk).
Nell'estensione concreta di ogni Service Level viene definito se in caso di mancato raggiungimento di un valore target è dovuto un indennizzo. L'entità dell'indennizzo in questo caso corrisponde al canone mensile dei servizi utilizzati presso la sede (incl. le opzioni a cui si è abbonati), eccetto le tasse telefoniche applicabili al di fuori della flat rate.

Le condizioni cumulative per il risarcimento sono le seguenti:

- Deve verificarsi un'interruzione legata a un forte degrado dei servizi causato da Swisscom (e non dal cliente o dal partner). Si ritiene che si sia verificato un grave degrado dei servizi quando tutti o almeno la maggior parte degli utenti di una sede sono colpiti e non sono più in grado di accedere a Internet, effettuare chiamate telefoniche, scambiare dati o utilizzare il servizio TV a cui sono abbonati. In particolare, non sono considerati degrado importante del servizio i casi in cui sono interessati solo alcuni utenti di una sede, in cui l'interruzione è solo sporadica o di breve durata, in cui la larghezza di banda massima non è disponibile per la connessione a Internet, in cui l'interruzione riguarda solo servizi aggiuntivi come il COMBOX, o in cui l'interruzione è dovuta a un terminale difettoso, ecc.
- Il tempo di riparazione non viene rispettato.
- Il guasto non si verifica durante l'attivazione iniziale del servizio interessato

3. Obblighi del cliente

3.1 In generale

3.1.1 Smart Business Connect come servizio su base IP

Con Smart Business Connect i servizi sono su base IP. Al momento del cambiamento potrebbe essere necessario un adeguamento tecnico dell'infrastruttura. La verifica dell'entità delle ripercussioni di questo adeguamento sui servizi attualmente forniti, soprattutto da operatori terzi, spetta al cliente.

3.1.2 Informazioni, larghezza di banda, accesso

Il cliente fornisce a Swisscom o ai partner da lui incaricati tutte le informazioni necessarie per l'attivazione e l'installazione del servizio oltreché per l'eliminazione dei guasti e garantisce loro il necessario accesso a documenti, informazioni e locali. Per la messa in opera e la manutenzione del collegamento di rete il cliente permette a Swisscom di utilizzare gratuitamente la proprietà sulla quale esso si trova. Il cliente acquisisce a proprie spese i diritti di passo necessari.
Nell'ambito della progettazione di una sede con il partner, si consiglia al cliente di verificare la larghezza di banda disponibile del collegamento e di scegliere un'offerta adeguata alle presunte abitudini di utilizzo. In caso contrario, nella relativa sede dovrà prevedere limitazioni di funzionamento oppure se non le vuole mettere in conto, dovrà richiedere il potenziamento della larghezza di banda.

3.1.3 Informazioni di accesso, password

La totale responsabilità dell'impiego delle informazioni di accesso e delle password compete al cliente. Il cliente adotta efficaci misure per evitare qualsiasi abuso. In particolare vanno scelte password adeguate, modificate (o fatte modificare) regolarmente e conservate con cura.

3.1.4 Adozione di misure di protezione

Il cliente protegge la propria infrastruttura e i propri dati dall'accesso non autorizzato di terzi. Il cliente adotta misure corrispondenti allo stato attuale della tecnica per impedire intromissioni non autorizzate in sistemi di terzi o la diffusione di virus informatici. Se l'installazione domestica, l'impianto d'utente o un altro apparecchio del cliente danneggia o compromette un servizio, un terzo o gli impianti di Swisscom o terzi, Swisscom può sospendere la fornitura delle prestazioni senza alcun preavviso e senza indennizzo, staccare l'apparecchio del cliente dalla rete di telecomunicazione e chiedere il risarcimento dei danni

3.2 Business Communication Services

3.2.1 Apparecchi

Aspetti generali

Business Communication può funzionare solo con terminali IP. Per le funzioni avanzate è possibile impiegare un PBX insieme a Business Communication Trunk. Il servizio Teams Telephony permette la connessione di Microsoft Operator Connect.

Terminali IP, impianti PBX,

Si possono impiegare solo terminali IP (come telefoni IP o adattatore terminale IP, es. dispositivi analogici) e impianti PBX incl. i sistemi telefonici Microsoft (di seguito «apparecchi») raccomandati o approvati da Swisscom. Le versioni di terminali IP raccomandate sono concepite appositamente per Business Communication.
Gli impianti IP PBX possono essere integrati nell'interconnessione Business Communication solo se il modello interessato è stato provato, collaudato e autorizzato da Swisscom per questo utilizzo.

Impiego di apparecchi non raccomandati o non autorizzati

L'utilizzo di apparecchi non raccomandati o non autorizzati non è ammesso.

Se il cliente utilizza apparecchi o configurazioni di apparecchi non consigliati e/o non approvati, Swisscom non si assume alcuna garanzia per il funzionamento regolare di tutte le caratteristiche di Business Communication. Se non può fornire alcun supporto per l'intero sistema, Swisscom si riserva la facoltà di sospendere la fornitura della prestazione senza preavviso e/o di disdire Business Communication con effetto immediato per motivi gravi. Il cliente è responsabile dei danni causati.

3.2.2 Trunk

Per quanto riguarda il PBX o i sistemi telefonici Microsoft, il cliente stipula con il partner un contratto separato che regolamenta tra le altre cose l'installazione e il funzionamento in responsabilità del partner.

Si distinguono cinque tipi di Trunk:

SIP Direct

In questo caso i tipi di IP PBX vengono collegati direttamente a Business Communication senza apparecchi tecnici che riguardano la parte di telefonia. I tipi di IP PBX ammessi sono indicati nella pagina web di Swisscom Smart Business Connect.

SIP to SIP

In questo caso i tipi di IP PBX vengono collegati tramite un corrispondente apparecchio (Session Border Controller, SBC) via SIP a Business Communication. Questo apparecchio è di proprietà di Swisscom e solo esso può essere utilizzato. I tipi di IP PBX ammessi sono indicati nella pagina web di Swisscom Smart Business Connect.

SIP to ISDN

In questo caso i tipi di ISDN PBX vengono collegati tramite un corrispondente apparecchio (Mediagateway) via ISDN a Business Communication. Questo apparecchio è di proprietà di Swisscom e solo esso può essere utilizzato. I tipi di ISDN PBX ammessi sono indicati nella pagina web di Swisscom Smart Business Connect.

DCS Trunk SIP to SIP

Qui vengono gestiti i tipi IP-PBX come soluzione software nel Swisscom Dynamic Computing Service (DCS) e collegati a Business Communication. Il collegamento avviene mediante un Session Border Controller che viene messo a disposizione in rete da Swisscom come soluzione software. Il requisito per il funzionamento del DCS Trunk è il collegamento di sede tramite Business Network Solution (BNS). I tipi IP-PBX autorizzati si possono consultare sulla pagina web di Swisscom Smart Business Connect.

MS Teams Trunk

Con Business Communication Services MS Teams Trunk, le chiamate telefoniche in entrata e in uscita possono essere effettuate direttamente dal client Microsoft Teams del cliente. La soluzione si basa su Microsoft 365, Phone System come PBX, Direct Routing come collegamento al Session Border Controller nel centro di calcolo di Swisscom, nonché sul Business Communication Services MS Teams Trunk, che garantisce l'accesso alla rete telefonica pubblica (PSTN).

3.2.3 Hosted

Aspetti generali

Gli apparecchi Business Communication vengono configurati in modo specifico per il presente servizio e indicati sulla pagina web di Swisscom. Solo questi apparecchi possono essere utilizzati per il servizio.

Apparecchi e firmware utilizzabili

Possono essere utilizzate soltanto le versioni di firmware messe a disposizione e autorizzate da Swisscom. Le versioni raccomandate sono concepite appositamente per il servizio. Le versioni degli apparecchi e del firmware che sono supportate dal servizio vengono comunicate al cliente/partner e sono visibili sulla pagina web.

Impiego di apparecchi/firmware non raccomandati o non autorizzati

L'utilizzo di apparecchi/firmware non raccomandati o autorizzati non è ammesso. Se il cliente utilizza apparecchi/firmware o configurazioni non raccomandati/e o non approvati/e, aumenta il rischio che Business Communication non funzioni correttamente o non funzioni affatto. Se Swisscom non può fornire alcun supporto per l'intero sistema o se sono coinvolti ulteriori clienti, Swisscom si riserva la facoltà di sospendere la fornitura della prestazione senza preavviso e/o di disdirla con effetto immediato per motivi gravi. In tal caso il cliente è responsabile dei danni causati.

3.2.4 App/Client Enterprise Telephony

In generale

L'app/il client Enterprise Telephony è disponibile esclusivamente con il presente servizio e può essere utilizzata/o solo con smartphone/tablet o personal computer.

Un utente può installare l'app/client Enterprise Telephony su quanti dispositivi desidera, ma può utilizzarla solo su due (2) dispositivi attivati (smartphone, tablet o PC). Un terzo dispositivo può essere utilizzato per la comunicazione solo se almeno uno dei primi due dispositivi attivati è stato disattivato da almeno 24 ore.

Le app mobili possono essere scaricate dalle pagine di aiuto specifiche del prodotto o dalle pagine di download nell'Area clienti specifiche del prodotto. Le app mobili sono disponibili solo nei rispettivi store svizzeri.

È vietata qualsiasi operazione di reverse engineering, decompilazione, disassemblaggio, traduzione, ricostruzione, trasformazione ed estrazione del software dell'app/client Enterprise Telephony.

Il software non è stato progettato, prodotto né concepito per l'utilizzo in ambienti pericolosi o per le chiamate di emergenza che richiedono un funzionamento a prova di guasto, laddove un malfunzionamento del software potrebbe causare direttamente la morte, lesioni personali o gravi danni fisici o ambientali («attività ad alto rischio»). Non è consentito utilizzare il software per attività ad alto rischio; l'utilizzo del software per qualsiasi attività ad alto rischio avviene a esclusivo rischio del cliente e del rispettivo utente. Il cliente è tenuto a informare al riguardo i propri utenti.

Disattivazione automatica dell'app/client Enterprise Telephony
Dopo 12 mesi di mancato utilizzo dell'app/client Enterprise Telephony, l'accesso viene disattivato per motivi di sicurezza. Dopo la disattivazione, il cliente può riattivare l'app nell'Area clienti Swisscom e continuare a utilizzarla con nuove credenziali di login.

Scelta del giusto abbonamento di rete mobile
Il cliente si informa sull'abbonamento Swisscom Mobile consono alle sue esigenze. Gli abbonamenti adatti e supportati dal servizio vengono comunicati al cliente e sono visibili sul sito web.

Dispositivi e software utilizzabili
Possono essere utilizzate soltanto le versioni di software messe a disposizione e autorizzate da Swisscom. Le versioni di software raccomandate sono concepite appositamente per il servizio. Swisscom sviluppa il software per PC e smartphone/tablet. Per svegliare l'App dallo stato di risparmio energetico e per garantire la raggiungibilità in caso di chiamate in entrata viene utilizzato un servizio di risveglio dell'App ("Push Notification") nella rete dei differenti App-Store. Le versioni dei dispositivi e del software che sono supportate dal servizio vengono comunicate al cliente e sono visibili sul sito web.

Impiego di software non raccomandati o non autorizzati
Non è consentito impiegare software non raccomandati o non autorizzati. Se il cliente utilizza software o configurazioni non raccomandati/e o non approvati/e, aumenta il rischio che l'app/il client Enterprise Telephony non funzioni correttamente o non funzioni affatto. Se Swisscom non può fornire alcun supporto per l'intero sistema o se sono coinvolti ulteriori clienti, Swisscom si riserva la facoltà di sospendere la fornitura della prestazione senza preavviso e/o di disdirla con effetto immediato per motivi gravi. In tal caso il cliente è responsabile dei danni causati.

Disposizioni per l'esportazione negli USA dell'app/del client Enterprise Telephony
Il software sottostà alle prescrizioni sui controlli delle esportazioni e ad altre leggi degli Stati Uniti e non è consentito esportarlo, riesportarlo o trasferirlo verso determinati Paesi (al momento Cuba, Iran, Corea del Nord, Sudan, Crimea regione dell'Ucraina e Siria), oppure a persone fisiche o giuridiche cui è vietato ricevere merci esportate dagli Stati Uniti (incluse quelle figuranti (a) sulle liste di sanzioni per persone fisiche e giuridiche [Denied Persons List and/or Entity List] del Bureau of Industry and Security; nonché b) sulla lista «Specially Designated Nationals and Blocked Persons» emanata dall'Office of Foreign Assets Control).

Raccolta di dati finalizzata al supporto e a miglioramenti del prodotto
Per finalità di supporto e di miglioramento dell'app, Swisscom può raccogliere informazioni personali, in particolare dati di login dell'app/client Enterprise Telephony specifici dell'utente, la cronologia d'utilizzo e dati sulla qualità della connessione e conservare tali informazioni fino a un massimo di 30 giorni prima di cancellarle.

3.2.5 Impiego conforme al contratto

Per un utilizzo equo («Fair Usage Policy»), alle offerte trunk, hosted e Teams Telephony a tariffe forfettarie («flat») si applicano regole specifiche. Per impiego abusivo non usuale del cliente s'intendono segnatamente, per i canali vocali rientranti nel presente contratto:

- più di 3000 minuti in media di comunicazioni totali in uscita per canale e mese; oppure
- una quota delle comunicazioni totali verso reti di terzi pari a più del 70% al mese; oppure
- più del 50% del tempo totale di comunicazione sulle reti mobili e reti internazionali; oppure
- utilizzo del servizio oltre il fabbisogno operativo proprio dell'azienda (ad es. rivendita, utilizzo privato da parte degli impiegati ecc.); oppure
- utilizzo dei collegamenti per connessioni macchina a macchina, collegamenti diretti e permanenti, applicazioni di videosorveglianza, call center con chiamate in uscita incluse applicazioni di callback o utilizzo statico; oppure
- utilizzo orientato a trarre vantaggi dalle prestazioni di Swisscom a carico o a danno di Swisscom o di terzi.

Se Swisscom è in grado di dimostrare la presenza o la minaccia di violazione di una o più delle disposizioni di cui sopra, Swisscom chiarisce le circostanze con il cliente; a tale fine, il cliente mette a disposizione di Swisscom alla prima richiesta di quest'ultima tutte le informazioni necessarie e contribuisce a chiarire le cause dell'utilizzo abusivo o non usuale per il cliente.
Non appena dai chiarimenti emerge che si è in presenza di un utilizzo abusivo o non usuale per il cliente e che tale situazione persiste, Swisscom si riserva di sospendere, previo relativo preavviso, la fornitura delle prestazioni per i canali che hanno causato un utilizzo abusivo risp. non usuale per il cliente oppure complessivamente per tutti i canali del cliente.

3.3 Business Internet Services

3.3.1 Router presso la sede del cliente

Per motivi tecnici possono essere impiegati ai fini del servizio soltanto i router autorizzati da Swisscom. Essi devono essere collocati in un luogo adatto.

3.3.2 Indirizzi IP statici

Prima dell'installazione, il cliente comunica a Swisscom le indicazioni necessarie relative all'utilizzo degli indirizzi IP publici all'attenzione del RIPE (www.ripe.net) conformemente alle disposizioni di quest'ultimo.

3.4 M2M Wireline

Per motivi tecnici possono essere impiegati ai fini del servizio soltanto i router autorizzati da Swisscom. Essi devono essere collocati in un luogo adatto.

4. Installazione

4.1 In generale

L'installazione del servizio viene effettuata da un partner a pagamento. A fornire il partner può essere Swisscom.

4.2 Installazione da parte del cliente o di un partner da lui incaricato

In base all'ordinazione, Swisscom e il partner forniranno chiarimenti, avvieranno ulteriori lavori e comporranno l'offerta concreta. Questi chiarimenti (così come, più avanti, l'installazione) richiedono che il partner abbia accesso alle informazioni necessarie in merito all'infrastruttura del cliente. Il cliente accetta che il partner ottenga immediatamente (ovvero ancora prima dell'effettiva stipulazione del contratto) lo stato di «Technical Admin» e pertanto il medesimo accesso di Swisscom all'infrastruttura del cliente (ad es. router) risp. alla piattaforma di configurazione del cliente (incl. chiave WLAN), e questo per tutte le sedi del cliente.
Nel rapporto tra Swisscom e il cliente, la responsabilità relativa all'installazione a regola d'arte del servizio sul posto è del cliente. Il partner non fa parte del personale ausiliario di Swisscom e con esso Swisscom non costituisce una società semplice.
Il coordinamento col partner spetta al cliente. Eventuali spese pretese dal partner sono a carico del cliente.
Con questa variante di installazione il cliente sceglie nell'ordinazione la data di utilizzo desiderata. La data di utilizzo è quella in cui il cliente può incominciare a usufruire del servizio e viene confermata per iscritto.
Swisscom si adopera per rispettare la data di utilizzo desiderata, ma non è in grado di fornire garanzie in proposito. Swisscom informa il cliente e il partner non appena il servizio è pronto per l'utilizzo o se si verificano dei ritardi.

4.3 Installazione da parte di Swisscom

Swisscom viene incaricata dal cliente di eseguire l'installazione lato cliente. Le attività di Swisscom si basano sull'ordine d'installazione assegnato a Swisscom.

Quest'ordine viene riepilogato nell'ordinazione in base all'esigenza del cliente, comunicandogli i relativi costi.
Con questa variante di installazione il cliente sceglie nell'ordinazione la data di installazione desiderata. La data d'installazione è quella in cui il tecnico Swisscom si reca presso il cliente e inizia i lavori. Ciò non significa, tuttavia, che tutti i lavori saranno conclusi in tale data. La data di installazione viene confermata al cliente per iscritto.
Se il cliente desidera prestazioni supplementari non comprese nell'ordine d'installazione, occorre aprire un nuovo ordine specifico. Solitamente deve essere concordato un nuovo appuntamento. Il cliente non ha diritto di esigere che le prestazioni supplementari richieste vengano fornite in concomitanza con l'esecuzione dell'ordine d'installazione concordato.

4.4 Data di attivazione

Dopo l'ordinazione Swisscom comunica al cliente e/o al partner da questi incaricato la prima data possibile per l'attivazione di Smart Business Connect. A partire da questa data (data di attivazione) è possibile installare e attivare il servizio in loco. La data di attivazione è indipendente dal momento dell'effettiva messa in esercizio del servizio o di singoli componenti del servizio.

4.5 Programmazione Business Communication

Dopo l'avvenuta installazione del servizio, il cliente/partner può configurare il servizio tramite l'Area clienti.
Il partner viene autorizzato dal cliente tramite l'Area clienti e può procedere di conseguenza alle configurazioni del cliente.
Inoltre, il cliente o partner selezionerà la versione dell'app/del client Enterprise Telephony da scaricare, installare e a cui registrarsi. Per l'installazione presso i singoli utenti è responsabile il cliente.
Swisscom non si assume alcun costo in relazione a terzi.

4.6 Clienti esistenti

Per tutte le varianti di installazione, il passaggio al servizio comporta una significativa interruzione di internet come pure del servizio di telefonia. Tale interruzione può richiedere un po' di tempo. In un simile caso non è possibile avanzare pretese di sostituzione o risarcimento dei danni nei confronti di Swisscom.

4.7 Riserva d'implementazione

Qualora, nonostante i chiarimenti preliminari positivi (da parte del cliente, del partner del cliente e di Swisscom) e l'avvenuta conferma dell'ordine, nel corso dell'implementazione risulti che il servizio non può essere realizzato per motivi tecnici imprevedibili o può essere realizzato solo con un dispendio sproporzionato, Swisscom e il cliente rinunciano a stipulare un contratto e ad avanzare pretese di sostituzione e risarcimento danni nei confronti dell'altra parte. Lo stesso vale nel caso in cui Smart Business Connect non possa essere implementato in seguito a indicazioni inveritiere del cliente o del partner incaricato.

5. Interruzioni dell'esercizio e servizio di assistenza

5.1 In generale

Di norma Swisscom trasferisce l'adempimento di questo obbligo contrattuale al partner. Per il servizio di assistenza, il cliente si rivolge pertanto al partner, che procede a individuare il guasto.
Per le prestazioni del servizio di assistenza estranee a Smart Business Connect (ad es. servizio di assistenza della LAN o Dynamic Computing Services incl. sistemi telefonici Microsoft per MS Teams Trunk e MS Teams Telephony), il cliente stipula un contratto separato con il partner.

5.2 Guasti

I guasti che rientrano nell'infrastruttura di Swisscom vengono eliminati gratuitamente.
I guasti non rientranti nell'infrastruttura di Swisscom e nella LAN non sono di responsabilità di Swisscom. Se da accertamenti di Swisscom risulta che un guasto non rientra nella rete di Swisscom ma riguarda ad esempio l'infrastruttura del cliente (impianto interno, PC, cellulare, ecc.), su richiesta del cliente la hotline procura a quest'ultimo un partner per l'ulteriore assistenza sul posto.
Le prestazioni richieste a Swisscom per guasti originati da cause estranee all'infrastruttura di Swisscom possono essere fatturate al cliente.

5.3 Guasti in seguito a impiego non professionale degli apparecchi messi a disposizione da Swisscom

Qualora, in seguito a impiego non professionale, un servizio non sia disponibile o lo sia solo in misura limitata, Swisscom non si assume né la garanzia, né i costi sostenuti per eliminare il guasto.

5.4 Protezione dei dati

Il presente servizio è regolato dalla legge sulle telecomunicazioni.

I dati trasmessi dal cliente nell'ambito dell'utilizzo del servizio sono soggetti al segreto delle telecomunicazioni. Nella misura in cui una trasmissione di dati da/per l'estero è desiderata dal cliente o viene effettuata per suo conto, il cliente riconosce che il rispettivo diritto applicabile può prevedere delle restrizioni per quanto riguarda il segreto delle telecomunicazioni. Non c'è nessun trattamento dei dati di un ordine ai sensi della legge svizzera ed europea sulla protezione dei dati.

5.4.1 Trasferimenti di dati tra Swisscom e Microsoft

Per la fornitura del servizio MS Teams Telephony, vengono trasferiti i seguenti dati del cliente tra Microsoft e Swisscom:

Da Microsoft a Swisscom

- Contatto del cliente Operator Connect di Microsoft Teams
- ID mandante Microsoft Teams del cliente (Microsoft Teams Tenant-ID)
- Microsoft SIP URI (Session Initiation Protocol Uniform Resource Identifiers) assegnati ai numeri di chiamata Swisscom del cliente
- Informazioni sulla posizione Microsoft Teams per le chiamate d'emergenza, configurate nel Teams Admin Center del cliente
- Dettagli della chiamata e dati sulla qualità della chiamata come numeri di telefono del chiamante e del destinatario; invito e orario di fine della chiamata; determinati identificatori del chiamante; durata della chiamata e informazioni sulle connessioni al servizio (ad es. indirizzi IP e sistemi operativi del chiamante e del destinatario)

Da Swisscom a Microsoft

- I numeri di chiamata Swisscom del cliente che sono automaticamente resi disponibili mediante API nel Microsoft Teams Admin Center del cliente
- Swisscom non fornisce a Microsoft nessuna registrazione dei dati delle chiamate dei suoi clienti

6. Prezzi

6.1 In generale

I prezzi aggiornati del servizio (tasse uniche e ricorrenti) sono consultabili su www.swisscom.ch/smart-business-connect. Nel novero delle tasse uniche rientrano le tasse di attivazione e installazione. Le tasse ricorrenti comprendono invece i canoni di abbonamento e le tasse di utilizzo.
Il giorno successivo alla data di attivazione inizia l'obbligo di pagamento del servizio e prende il via il conteggio delle promozioni (sconti limitati), entrambi anche nel caso in cui l'effettiva attivazione del servizio o di singoli componenti avvenga solo successivamente. Un'eccezione vale solo qualora dopo la data di attivazione non sia possibile far funzionare il servizio per cause imputabili a Swisscom. Se non è più possibile fornire Smart Business Connect presso la sede a causa di lacune nell'infrastruttura necessaria, il cliente non è esonerato dal proprio obbligo di pagamento. Lo stesso vale nel caso in cui Swisscom abbia bloccato presso la sede i servizi dovuti conformemente al contratto (ad es. in caso di ritardato pagamento), nonché durante il periodo di disdetta in caso di disdetta.

6.2 Informazioni relative alle tasse di utilizzo

Tariffe separate si applicano in particolare in caso di chiamate verso l'estero, Teleconferencing, Business Number (ad es. 09xx/08xx), numeri brevi, servizi d'informazione compresi i relativi inoltri e in caso di chiamate effettuate con carte.
Per l'utilizzo dell'app/del client Enterprise Telephony client Enterprise Telephony si applicano le normali tariffe del servizio. Il ricorso al roaming e a hotspot WLAN a pagamento può generare costi supplementari. È possibile che l'impiego di abbonamenti di rete mobile inappropriati causi costi aggiuntivi anche in Svizzera. Tali costi vengono addebitati sulla fattura di comunicazione mobile. Swisscom indica sul proprio sito web quali sono gli abbonamenti di rete mobile adatti.

6.3 Evoluzione anomala dei costi

A tutela del cliente, Swisscom si riserva il diritto di bloccare l'accesso all'app/al client Enterprise Telephony client Enterprise Telephony in presenza di un'evoluzione anomala dei costi. Il blocco viene eseguito solo dopo che Swisscom non è riuscita a mettersi in contatto con il cliente e può essere nuovamente annullato dal cliente mediante comunicazione scritta o telefonica.

7. Riservatezza

Ciascuna parte contraente tratta con riservatezza tutte le informazioni che non sono di dominio pubblico né accessibili pubblicamente. Sono fatti salvi gli obblighi legali d'informazione.
Swisscom può utilizzare le informazioni confidenziali in seno al Gruppo Swisscom garantendone il trattamento confidenziale.

8. Perfezionamento del contratto, durata minima di fruizione e disdetta

8.1 Perfezionamento del contratto, entrata in vigore

Il contratto è concluso con il primo utilizzo da parte del cliente e entra in vigore retroattivamente alla data di attivazione. Spetta al cliente garantire nei confronti di Swisscom che il primo utilizzo venga effettuato da lui personalmente o da una persona da lui autorizzata.

8.2 Termini di disdetta e durata minima di fruizione

Le offerte Smart Business Connect, le relative parti integranti e opzioni possono presentare ciascuna una durata minima di fruizione separata. Con riserva di disposizioni specifiche per le singole offerte, parti integranti e opzioni Smart Business Connect, queste possono essere disdette da ciascuna parte per la fine del mese nel rispetto di un termine di preavviso ordinario di 2 mesi, al più presto per la fine della durata minima di fruizione. In caso di disdetta anticipata di un'offerta, parte integrante o opzione Smart Business Connect, i canoni residui interessati sono dovuti sino alla scadenza della durata minima di fruizione e sono esigibili con effetto immediato.
La disdetta di un'offerta Smart Business Connect genera automaticamente la cessazione delle relative parti integranti e opzioni abbonate nonché, qualora vi sia una durata minima di fruizione che non viene rispettata, anche l'obbligo di pagare i canoni residui sino alla scadenza della durata minima di fruizione.
In caso di passaggio a un altro servizio del medesimo assortimento, la durata minima di fruizione in essere continua ad essere applicata al nuovo servizio.

9. Modifiche e sospensione del servizio

Swisscom informa i clienti, con almeno 60 giorni di anticipo, di ogni sostanziale modifica funzionale e dei prezzi del servizio Smart Business Connect.
Se ciò comporta un notevole svantaggio per il cliente, quest'ultimo può disdire anticipatamente la prestazione interessata al momento dell'entrata in vigore degli adeguamenti senza ulteriori pretese.
Ulteriori modifiche e aggiunte alle Condizioni speciali e ai termini e alle condizioni dell'offerta sono possibili in qualsiasi momento e i termini e le condizioni attualmente in vigore sono disponibili su
www.swisscom.ch/smart-business-connect.

Marzo 2024