



1. Campo di applicazione

Le presenti condizioni di offerta si applicano a Business Network Solutions di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito «Swisscom»). Le condizioni di offerta «Business Network Solutions» rappresentano un'integrazione alle «Condizioni generali di contratto per servizi» («CGC»), alle «Condizioni speciali» per Internet e servizi e alle condizioni di offerta «Smart Business Connect» e, in caso di eventuali contraddizioni, risultano prioritarie rispetto a queste.

2. Informazioni generali

2.1 Requisiti

Presupposto indispensabile per garantire la funzionalità di Business Network Solutions è l'esistenza di un collegamento attivo del servizio Business Internet Services.

Business Network Solutions consiste in una componente fissa «Managed Networks», che funge da base e che garantisce l'accesso al Dashboard di Business Network Solutions, all'interno del quale è possibile configurare autonomamente le opzioni e, inoltre, selezionare ulteriori opzioni.

L'utilizzo dell'hardware prescritto da Swisscom rappresenta un requisito imprescindibile per l'utilizzo di Business Network Solutions.

Un gruppo di Business Network Solutions può includere diverse sedi «Smart Business Connect» presenti all'interno del territorio svizzero. Il ruolo di cliente viene assunto dalla parte che risulta proprietaria del collegamento presso la sede principale. La suddetta parte risulterà quindi titolare del contratto per tutte le altre sedi. La prima sede, per la quale il Managed Networks sarà acquisito, sarà automaticamente utilizzata come sede principale. La sede principale potrà comunque essere modificata anche in seguito.

2.2 Ordinazione, installazione, configurazione e supporto

Managed Networks dovrà essere acquisito nell'ambito dell'ordinazione di Business Internet Services. Le restanti opzioni dovranno invece essere acquisite autonomamente nel Dashboard. Attraverso l'accettazione dell'offerta, il cliente acconsente all'immediata assunzione da parte del partner dello stato di «Technical Admin»: tale stato implica la possibilità da parte del partner di ordinare, disdire e configurare le opzioni nel Dashboard per tutte le sedi del gruppo.

L'installazione delle opzioni avviene nell'ambito della propria responsabilità individuale o, a fronte di un pagamento, attraverso un partner che potrà essere nominato da Swisscom. L'installazione delle opzioni causerà una netta interruzione dei servizi fino a quel momento forniti. Tale interruzione potrebbe durare per lungo tempo. Tuttavia, questo non implica alcun diritto a un indennizzo o al risarcimento di danni nei confronti di Swisscom.

L'ordinaria configurazione di Business Network Solutions è di competenza del cliente e del partner. Eventuali modifiche tecniche all'infrastruttura, che si rendano necessarie a seguito della conversione di tale soluzione, ricadono nell'ambito di responsabilità del cliente. Al cliente spetta verificare in quale misura tali modifiche possano influire sui servizi attualmente ricevuti, eventualmente anche prestati da fornitori terzi.

I servizi finalizzati alla configurazione e all'integrazione del sistema, sulla base delle esigenze individuali del cliente, vengono prestati da Swisscom in collaborazione con parti terze (partner); pertanto, il cliente accetta che Swisscom metta a disposizione del partner nominato dal cliente i dati e gli accessi al sistema che si rendano necessari. Il partner sarà inizialmente individuato dal cliente. Nel caso di un gruppo di Business Network Solutions, il cliente avrà la possibilità di impiegare un solo partner, il quale assumerà lo stato di «Technical Admin». Qualora il cliente decida di impiegare diversi partner, egli sarà tenuto ad assumersi la totale responsabilità di smistare e di assegnare i necessari diritti di accesso.

Al partner che effettua l'installazione spetta l'obbligo di fornire un tipo di assistenza di 1° livello. In caso di supporto il cliente sarà quindi tenuto a rivolgersi al partner. Qualora si ricorra a Swisscom nel caso di un disturbo la cui causa sia riconducibile a un'errata configurazione di Business Network Solutions, i relativi costi potranno essere addebitati al cliente.

2.3 Limitazioni

A seguito dell'attivazione di Managed Networks/Business Network Solutions, le varie velocità di trasferimento dei dati assicurate da Business Internet Services potrebbero non essere più garantite. Un'ordinazione di Business Network Solutions comporterà la necessità di richiedere nuovamente gli indirizzi IP fissi esistenti all'interno di Business Internet Services. Nel Dashboard il cliente o il partner avranno la possibilità di richiedere gli stessi indirizzi IP entro un determinato periodo di tempo. Una volta decorso que-



sto tempo, decadrà qualsiasi diritto all'assegnazione dello stesso indirizzo IP. Il suddetto periodo di tempo dovrà essere specificato nell'ambito del processo di ordinazione. Per i restanti casi si applicano le disposizioni di cui alla cifra 3.1.4.

A seguito dell'attivazione di Managed Networks non sarà più possibile utilizzare le modalità di configurazione presenti sul router Centro Business. Eventuali configurazioni presenti andranno infatti perdute. È responsabilità del cliente provvedere a salvare tali configurazioni prima di procedere all'attivazione delle opzioni ed, eventualmente, provvedere a ripristinare nuovamente le configurazioni nel Dashboard di Business Network Solutions.

Al fine di garantire una migliore qualità dei servizi Swisscom, questi sono dotati da parte di Swisscom di una configurazione QoS statica che non può essere modificata.

3. Opzioni di Business Network Solutions

Di seguito sono descritte le caratteristiche fondamentali delle opzioni. Informazioni dettagliate e relativi prezzi sono presenti all'interno delle specifiche di servizio e della pagina Internet. Qualora non siano specificatamente indicate condizioni in deroga, le opzioni saranno addebitate alla sede presso la quale le suddette opzioni saranno utilizzate.

3.1 Managed Networks

Attraverso l'accesso al Dashboard, Managed Networks permette di collegare le sedi del cliente, di gestire le opzioni DHCP e, inoltre, di gestire una zona demilitarizzata (DMZ). È inoltre possibile definire le regole di «Network Address Translation» (NAT) e quelle di «Port Access Translation» (PAT). Gli indirizzi IP necessari a tal fine dovranno essere acquisiti separatamente.

3.2 Managed Networks light

L'opzione Managed Networks light comprende le stesse funzioni contenute in Managed Networks, ma può essere utilizzata in un'unica sede aziendale, senza collegamento in rete con altre sedi.

Per l'impiego in diverse sedi aziendali, è necessario sottoscrivere il numero corrispondente di opzioni Managed Networks light. Tuttavia, è consentito solo l'uso isolato, ossia senza collegamento in rete con altre sedi aziendali. Solo l'opzione Managed Networks può pertanto essere utilizzata per il collegamento in rete VPN di diverse sedi.

Anche così - specialmente nel caso delle soluzioni PWLAN, Blue TV Host e DCS Trunk (telefonia) - è permesso solo un uso isolato, cioè senza collegamento in rete con altri siti aziendali.

Di conseguenza, solo l'opzione Managed Networks può essere utilizzata per il collegamento in rete del sito VPN, che deve essere osservato in particolare per Smart ICT, DCS e altre soluzioni di rete dati come RAS/S2S VPN, ecc.

Swisscom si riserva il diritto di verificare che l'opzione Managed Networks light sia utilizzata conformemente al contratto e, in caso di abuso, di addebitare in particolare la differenza rispetto all'opzione Managed Networks. Ci riserviamo il diritto di adottare ulteriori misure conformemente alle Condizioni generali.

3.3 Managed Firewall Standard

Il servizio di Managed Firewall Standard permette di fissare un set di regole per il traffico di dati in uscita dal LAN. È possibile selezionare uno dei diversi livelli di sicurezza predefiniti o fissare autonomamente un set di regole. Il set di regole definito autonomamente andrà perduto non appena il firewall sarà disattivato oppure nel momento in cui un altro set di regole verrà selezionato.

Al fine di garantire il più alto livello di sicurezza possibile, al momento dell'ordinazione, l'opzione dovrà necessariamente essere adottata per tutte le sedi del gruppo. Qualora in seguito ulteriori sedi andranno ad aggiungersi al gruppo, l'opzione verrà loro applicata in modo automatico e, inoltre, risulterà loro addebitata anche la relativa fattura.

3.4 Remote Access Services

Con Remote Access Services, Swisscom mette a disposizione una soluzione che permette di accedere alla rete aziendale indipendentemente dalla località in cui l'utente si trova. Vengono inoltre rese disponibili diverse varianti di autenticazione a due fattori (SMS e Mobile ID). Maggiori dettagli e disposizioni d'uso relativi a Mobile ID sono presenti sul sito <http://documenti.swisscom.com>.

La configurazione e l'installazione delle applicazioni locali necessarie e l'acquisto dei terminali rientrano completamente nell'ambito di responsabilità del partner e del cliente. Qualora il cliente non utilizzi il Mobile ID messo a disposizione da Swisscom, la funzionalità del servizio non potrà essere garantita.



swisscom

Condizioni dell'offerta Business Network Solutions

L'utilizzo di applicazioni locali RAS all'interno di reti pubbliche, di reti diverse rispetto a quelle di Swisscom oppure all'estero può comportare il rischio di intercettazioni derivanti da manipolazioni della rete da parte di terzi non autorizzati. Il collegamento tra l'utente e Internet non rientra nell'ambito del RAS Service. Sarà pertanto compito del cliente o dell'utente provvedere a tale collegamento attraverso un Internet Service Provider (ISP). La qualità del servizio e la potenza del RAS dipendono dalla qualità del collegamento messo a disposizione dall'ISP prescelto.

Per garantire la sicurezza di Business Network Solutions, gli Swisscom Helpdesk non sono autorizzati a trasmettere informazioni relative ai profili dei clienti, inclusi nomi utenti, password, ecc. Non sarà quindi possibile in alcun modo accedere a suddetti dati, che saranno salvati all'interno di server di massima sicurezza. Qualora un utente necessiti di tali informazioni, un rappresentante autorizzato dal cliente dovrà procedere a effettuare la relativa richiesta attraverso il Dashboard BNS.

Con riferimento al Remote Access Service incl. Mobile ID valgono inoltre le disposizioni d'uso di Mobile ID, che sono consultabili all'interno del sito Swisscom. Le opzioni saranno addebitate alla sede principale.

3.5 Managed LAN

Managed LAN consente di configurare e amministrare la WLAN (Wireless Local Area Network) all'interno di reti aziendali con diversi gruppi di utenti mediante il Dashboard. L'opzione deve essere ordinata per ogni sede aziendale nella quale è necessaria e viene calcolata per ogni sede.

L'hardware necessario (Access Point, Switch) deve essere acquistato presso Swisscom (modello di servizio con canone mensile). Swisscom garantisce che gli Access Point e Switch utilizzati per le funzioni messe a disposizione corrispondano all'attuale stato della tecnica.

I dispositivi citati (Access Point, switch) restano di proprietà di Swisscom. Se nell'ambito del modello di servizio il cliente disdice un dispositivo o segnala a Swisscom un dispositivo difettoso, Swisscom gli comunica entro quando e a quale indirizzo rispedire il dispositivo. Se il cliente non rispedisce il dispositivo entro tale termine all'indirizzo indicato, Swisscom è autorizzata ad addebitargli il valore attuale del dispositivo (attuale prezzo di vendita di mercato, applicando una durata di ammortamento di cinque anni). Al termine del rapporto contrattuale, il cliente si impegna a restituire a Swisscom l'infrastruttura nelle

condizioni risultanti dal suo utilizzo in conformità al contratto.

3.6 Public WLAN (PWLAN)

3.5.1 Informazioni generali

PWLAN consente al cliente di mettere a disposizione dei suoi ospiti l'accesso a Internet con autenticazione utente tramite SMS. L'opzione a pagamento deve essere ordinata per ogni sede aziendale presso la quale il cliente desidera PWLAN. Viene fatturata ogni licenza Accesspoint PWLAN.

3.6.2 PWLAN basic

PWLAN basic consente il login tramite autenticazione SMS e EAP SIM.

3.6.3 PWLAN advanced

PWLAN advanced consente di personalizzare l'aspetto del PWLAN.

Con le opzioni Login voucher, Login dispositivo e Login PMS si effettua l'identificazione dell'utente da parte del cliente secondo quanto previsto dalla legge (obbligo contrattuale fondamentale del cliente). Il cliente garantisce che metterà a disposizione le informazioni identificative personali necessarie in un formato consueto e idoneo all'ulteriore elaborazione automatizzata stabilito da Swisscom per almeno sei mesi, a partire dal giorno dell'ultimo utilizzo del mezzo di accesso da parte dell'utente. Il cliente si impegna inoltre a trasmettere immediatamente tali informazioni qualora venissero richieste (da parte di Swisscom o delle autorità competenti) allo scopo di identificazione immediata o successiva di utenti soggetti a procedure di sorveglianza ai sensi della Legge federale sulla sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni (LSCPT, RS 780.1).

Login voucher: con il Login voucher Swisscom non dispone di indicazioni per l'identificazione dell'utente. Con la consegna di un mezzo di accesso il cliente è pienamente responsabile dell'identificazione corretta e conforme alla legge degli utenti, inclusa la registrazione, la conservazione, la messa a disposizione e la trasmissione di dati personali per adempiere o consentire l'adempimento agli obblighi legali di informazione.

Login PMS: login tramite credenziali utente registrate da parte del cliente tramite connessione della banca dati dei clienti mediante protocollo SSH al sistema



PWLAN di Swisscom. Il cliente è in particolar modo responsabile di quanto segue:

- Acquisto e implementazione di tutte le licenze per il/i sistema/i necessario/i (SSH Service, PMS ecc.);
- Messa a disposizione, connessione fisica e collegamento, operazioni, manutenzione di sistemi del cliente sul «Peering Point» Swisscom;
- Garanzia della funzionalità del servizio SSH (incl. localizzazione del disturbo e ripristino delle operazioni regolari);
- Identificazione di tutti gli utenti e registrazione dei dati identificativi e personali nell'ambito della consegna dei mezzi di accesso (incl. relative informazioni di login SSH e/o PMS).

Login dispositivo: registrazione di apparecchi del cliente (indirizzi MAC) nel Business Center di Swisscom. Il cliente è obbligato in particolar modo alla gestione diretta (incl. aggiornamento a causa di aggiunte o eliminazioni) degli indirizzi MAC nel Business Center di Swisscom. Il cliente garantisce che per il login dispositivo sono riportati nel Business Center di Swisscom solo apparecchi di sua proprietà e che siano prevalentemente utilizzati da lui stesso o a suo nome e che è in grado in qualsiasi momento di identificarne gli utenti.

3.7 Managed Security

3.7.1 Generalità

Managed Security consente l'impostazione e l'amministrazione di firewall e servizi UTM (Unified Thread Management) all'interno di reti aziendali dal BNS Dashboard.

Se il cliente ordina l'opzione, questa viene attivata automaticamente dal partner su tutte le sedi del cliente e fatturata sede per sede.

La responsabilità per la sicurezza dei sistemi del cliente spetta al cliente/partner. Swisscom non si assume alcuna responsabilità per le impostazioni Security configurate dal partner/cliente dal BNS Dashboard.

3.7.2 Componenti importanti dell'opzione

Di seguito vengono descritte le componenti principali dell'opzione.

- **Reporting**
Swisscom mette a disposizione del cliente/partner un modulo di reporting che consente al cliente/partner di accedere a report. Swisscom fa presente al cliente che prima di utilizzare questo modulo di reporting deve informare i suoi utenti della rete (come dipendenti o ospiti) per

non ledere i loro diritti della personalità. In questo contesto si consiglia il rilascio di un regolamento di monitoraggio, in cui si informa in merito alle misure tecniche di protezione e alla verbalizzazione utilizzate e alla regolamentazione relativa all'uso e al monitoraggio. Swisscom si riserva il diritto di sospendere temporaneamente o di non proporre più il modulo di reporting per ragioni tecniche o diverse.

- **Logging**
I dati di log registrati dal firewall vengono messi a disposizione sul BNS Dashboard per essere scaricati. Il cliente è personalmente responsabile del rispetto della legislazione relativa alla protezione dei dati.
- **Filtro web**
Il «filtro web» viene utilizzato per bloccare l'accesso a determinate pagine web con contenuto indesiderato. Questo filtro viene aggiornato periodicamente. Il cliente ha la possibilità di bloccare diverse categorie di contenuti indesiderati. Swisscom esclude qualsiasi responsabilità e garanzia riguardo alle URL contenute e la loro classificazione nella misura in cui ciò sia consentito dalla legge.
- **External VPN Connection Point**
L'External VPN Connection Point consente al cliente di collegare una sede non BNS alla rete aziendale BNS. La responsabilità sulle sedi, i servizi e i device collegati attraverso la External VPN Connection è esclusivamente del cliente (o del partner da lui incaricato). Swisscom non si assume alcuna responsabilità per la sicurezza delle sedi collegate tramite l'External VPN Connection o malware, che attraverso queste sedi penetri nella rete BNS.

3.8 Particolarità nel caso di indirizzi IP fissi nell'ambito di Business Network Solutions

Nell'ambito di Business Network Solutions gli indirizzi IP fissi devono essere acquisiti nel Dashboard. Non sussiste alcun diritto a ricevere indirizzi IP fissi. Nel caso di una disdetta dell'opzione o delle opzioni di base come Managed Networks, gli indirizzi IP richiesti nel Dashboard non potranno essere rilevati per Business Internet Services.

Si prega di considerare che, nel caso di sottoreti composte da 4-64 indirizzi IP fissi, per la fornitura del servizio si ricorre rispettivamente a tre indirizzi IP che non potranno quindi essere più utilizzati per servizi specifici.



ci legati ai clienti. Le opzioni saranno addebitate alla sede principale.

4. Prezzi, fatturazione e sconti

I prezzi attuali, ovvero i costi una tantum e i costi ricorrenti legati alle opzioni, possono essere consultati all'interno del sito Internet di Swisscom. Eventuali sconti e promozioni esistenti non sono applicabili a Business Network Solutions. Il traffico dati risultante dall'utilizzo dell'applicazione locale Remote Access Service sarà addebitato separatamente.

L'obbligo di pagamento legato a Managed Networks decorre dal momento dell'attivazione del Business Internet Services di base. Nel caso in cui Business Internet Services sia già attivo, l'obbligo di pagamento decorre dal momento dell'ordinazione di Managed Networks. L'obbligo di pagamento delle ulteriori opzioni decorre dal momento della loro ordinazione.

5. Riservatezza e protezione dei dati

In casi di Assurance o qualora si rendano necessarie operazioni di manutenzione, Swisscom si riserva di accedere al Dashboard e di salvare e analizzare tutti i dati di log: le suddette attività saranno finalizzate a un miglioramento della qualità.

Attraverso l'attivazione di Business Network Solutions il cliente trasferisce a Swisscom il traffico di rete completo (anche quello relativo alla rete privata). Swisscom si riserva di salvare e di analizzare i dati di configurazione al fine di operare un miglioramento delle opzioni.

In caso di assistenza, Swisscom può concedere ai fornitori di prestazioni stranieri l'accesso temporaneo a questo servizio e ai relativi dati quali le credenziali WLAN, la configurazione degli switch e degli access point dei clienti (ma non l'identità dei clienti). Per i fornitori di prestazioni di un Paese con un livello di protezione inferiore (ad es. USA, India) rispetto alla Svizzera, Swisscom garantisce una protezione adeguata con una o più misure ai sensi dell'art. 6 cpv. 2 LPD.

6. Garanzia

Swisscom garantisce che i componenti utilizzati per le funzioni messe a disposizione corrispondano all'attuale stato della tecnica. Per il raggiungimento di un elevato standard di sicurezza, Swisscom utilizza strumenti di sicurezza adeguati e conformi all'attuale

stato della tecnica. Il cliente prende atto che, nonostante tutti gli sforzi di Swisscom e l'impiego delle tecnologie e degli standard di sicurezza più moderni, non è possibile avere l'assoluta sicurezza e assenza di errori dei sistemi e dei procedimenti utilizzati. Swisscom nel prosieguo adotterà tutti i provvedimenti necessari a proteggere le infrastrutture impiegate dagli attacchi di terzi. Tuttavia, non è possibile garantire una assoluta protezione della rete aziendale.

7. Perfezionamento, durata minima del servizio e disdetta

7.1 Perfezionamento, entrata in vigore

L'ordinazione di un'opzione implica una corrispondente integrazione al presente contratto. Nei confronti di Swisscom il cliente si assume la responsabilità di garantire che le ordinazioni nel Dashboard siano effettuate da lui stesso o da una persona da lui ufficialmente autorizzata.

7.2 Termini di disdetta e durata minima

Le opzioni di Business Network Solutions non prevedono una durata minima. Le opzioni ordinate nel Dashboard dovranno essere disdette autonomamente dal cliente nel Dashboard. Con riferimento a eventuali disdette, Swisscom può ricorrere anche all'utilizzo di altri canali.

La disdetta dei presupposti Business Internet Services da Smart Business Connect comporta l'automatica cessazione di tutte le opzioni connesse al suddetto servizio.

La disdetta di Managed Networks comporta l'automatica cessazione di tutte le opzioni relative alla sede in questione.

Presso la sede principale, Managed Networks potrà essere disdetto solo nel caso in cui tutte le altre opzioni siano state disdette presso le altre sedi del gruppo. La disdetta di un'opzione comporta la cancellazione automatica di tutte le relative configurazioni. Le configurazioni non possono essere salvate.

8. Modifica e cessazione

Eventuali modifiche e un'eventuale cessazione di Business Network Solutions o delle singole opzioni sono regolate dalle CGC e dalle Condizioni speciali.

Ottobre 2022