

Condizioni dell'offerta

inOne PMI office

1 Informazioni generali

Le presenti Condizioni d'offerta si applicano al servizio «inOne PMI Office» (di seguito denominato collettivamente «il servizio») di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito denominata «Swisscom»). Le Condizioni d'offerta «inOne PMI Office» sono valide a complemento delle «Condizioni generali di contratto di Swisscom per i clienti commerciali» («CG») nonché delle Condizioni speciali per telefonia di rete fissa, internet, e Definizioni di SLA, sulle quali hanno la preminenza in caso di incongruenze. Le citate condizioni contrattuali sono consultabili su www.swisscom.ch/b2b-legal risp. su www.swisscom.com/inonepmi.

La disponibilità del servizio può essere verificata sul sito www.swisscom.ch/inonepmi.

inOne PMI office è ideato per i clienti PMI. Su richiesta, Swisscom esamina di caso in caso la disponibilità per i grandi clienti.

2 Prestazioni di Swisscom

2.1 In generale

Il servizio consiste in una componente fissa quale base per la comunicazione aziendale e da componenti integrabili individualmente, come ad es. numeri di chiamata supplementari. A seconda della variante del servizio scelta sono disponibili ulteriori opzioni o vantaggi pacchetto. Il contenuto dettagliato delle singole componenti e le loro possibilità di combinazione sono visibili su www.swisscom.com/inonepmi.

Il servizio può essere utilizzato soltanto per l'uso abituale da parte di clienti commerciali. In ambito di telefonia il servizio è destinato alla normale telefonia vocale e non ad applicazioni speciali quali connessioni machine-to-machine e permanenti.

2.2 Collegamento della sede

Per collegamento della sede si intende la connessione del router situato presso la sede del cliente alla rete di Swisscom. Swisscom stabilisce se il collegamento della sede debba essere realizzato con xDSL (rame) o fibra ottica.

2.3 Vantaggio pacchetto Mobile

Per determinate combinazioni di inOne PMI office con abbonamenti autorizzati di telefonia mobile di Swisscom, il cliente riceve un vantaggio pacchetto. Informazioni dettagliate sono riportate sulla homepage o in opuscoli.

2.4 Telefonia Business con app/client Enterprise Telephony

2.4.1 In generale

Oltre al consueto utilizzo della telefonia, il servizio consente alla telefonia Business anche un utilizzo basato su software con l'ausilio di un'app/client Enterprise Telephony, che viene installato sul computer, tablet e 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 centralmente.

2.4.2 Cliente e utente

È considerato cliente colui che è titolare del collegamento presso la sede principale dell'azienda. Il cliente è anche titolare del contratto per l'app/client Enterprise Telephony impiegato dagli utenti (collaboratori).



swisscom

L'utente è colui al quale il cliente concede il diritto di utilizzo dell'app/client Enterprise Telephony. 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.

2.4.3 Utilizzo / Chiamate di emergenza in viaggio

Il cliente e tutti gli utenti possono usare l'app/client Enterprise Telephony ovunque, in tutto il mondo, con una connessione internet adeguata (cosiddetto «utilizzo nomade»). Se si utilizza l'app/client Enterprise Telephony per telefonare, la qualità vocale non può essere garantita. Quest'ultima dipende dalla qualità della connessione nella località in questione.

Se l'app/client Enterprise Telephony viene usata su reti pubbliche, reti diverse dalla rete Swisscom o all'estero vi è un rischio maggiore di intercettazione delle chiamate mediante manipolazione della rete da parte di terzi non autorizzati. Le chiamate di emergenza sono sempre indirizzate ai servizi di emergenza più vicini presso la sede aziendale. Ciò vale anche per le chiamate effettuate tramite l'app/client Enterprise Telephony al di fuori della sede aziendale. Si sconsiglia pertanto vivamente di utilizzare l'app/client Enterprise Telephony per chiamare i numeri di emergenza al di fuori della sede aziendale.

In caso di utilizzo dell'app/client Enterprise Telephony con un apparecchio mobile (tablet/smartphone), la localizzazione avviene solo tramite la rete mobile o la scheda SIM se l'apparecchio mobile contiene una scheda SIM configurata per la telefonia vocale e viene composto il numero di emergenza 112.

2.4.4 Numeri di chiamata

Previo consenso del titolare del collegamento, i numeri di chiamata esistenti (numeri singoli, numeri multipli) possono essere configurati autonomamente sulla rispettiva app/client Enterprise Telephony.

2.5 Swisscom TV

Tutti i servizi i Swisscom TV Public possono essere utilizzati privatamente, a livello commerciale o industriale. Il cliente risponde in prima persona della corretta comunicazione e del conteggio nei confronti di Billag/Suisa.

Per contro, Swisscom TV L può essere utilizzata esclusivamente in modo privato e in alcun caso commerciale o industriale (indipendentemente dal canone di ricezione Billag o da eventuali oneri Suisa, ad esempio per il Public Viewing o per l'intrattenimento di sottofondo generale). In particolare, è vietato ricevere e usare Swisscom TV L in locali pubblici quali caffè, ristoranti, alberghi, cinema, teatri o vetrine, nonché noleggiare o registrare spezzoni di programmi con l'intento di condividerli al di fuori della cerchia privata. In caso di violazione di tali disposizioni, il cliente deve tenere indenne Swisscom.

Assumendosene la responsabilità, il cliente può disattivare le misure per la protezione dei minori in parte già preinstallate da Swisscom.

2.6 Support

Swisscom mette a disposizione al numero gratuito 0800 055 055 una Hotline PMI per guasti al servizio. I guasti che rientrano nell'infrastruttura di Swisscom vengono eliminati gratuitamente.

2.7 Service Level Agreement (SLA)

Le "Definizioni di SLA" 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 sulla homepage (www.swisscom.ch/inonepmi).

Sono considerati Managed Object ai sensi delle e "Definizioni di SLA" i servizi descritti nel presente documento. Eventuali guasti ai servizi vanno segnalati al Service Desk (numero gratuito 0800 055 055). Nell'estensione concreta di ogni Service Level si definisce se è dovuto un indennizzo in caso di



swisscom

mancato raggiungimento di un valore target. L'ammontare dell'indennizzo in questo caso corrisponde al canone mensile del servizio intero (comprese opzioni in abbonamento), a esclusione delle tasse telefoniche applicabili al di fuori della flat rate.

2.8 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 di telefonia mobile di Swisscom (GSM/UMTS/LTE) presso la sede del cliente all'interno dell'edificio, cosa che non può essere garantita.

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. Con il collegamento di telefonia mobile non sono utilizzabili servizi mobili tranne che i Packet Switched Data sulla rete di telefonia mobile 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 di telefonia mobile.

2.9 Opzione Publifon

2.9.1 Requisito opzione Publifon

L'opzione Publifon prevede un inOne PMI office (escl. inOne PMI light) e può essere attivata e disdetta solo telefonicamente al numero 0848 881 180.

2.9.2 Canone mensile per l'opzione

Con il canone mensile per l'opzione vengono bloccate le chiamate a numeri a valore aggiunto e business (cioè in particolare 084x e 090x), numeri brevi e numeri di telefono internazionali.

2.9.3 Chiamate in uscita

Le chiamate in uscita a numeri di rete fissa normali nazionali geografici e normali numeri di cellulare sono coperte dal canone di abbonamento per i numeri di telefono.

I numeri di emergenza nazionali sono raggiungibili, anche se i seguenti numeri di telefono sono a pagamento:

- 140 (Soccorso stradale, 20 cent./chiamata)
- 1414 (Rega, 20 cent./chiamata)
- 1415 (Air Glacier, 20 cent./chiamata)
- 143 (Telefono amico, 20 cent./chiamata)
- 145 (Centro Tox, tariffa normale 8 cent./min, tariffa ridotta 4 cent./min)

2.9.4 Prestazioni del cliente e obbligo di collaborazione

Il cliente è responsabile di ogni utilizzo dei suoi collegamenti, anche dell'utilizzo da parte di persone terze. In particolare è tenuto a pagare tutti gli importi addebitati in fattura per l'utilizzo - autorizzato o non autorizzato - del servizio. In questo contesto si consiglia al cliente

- di non utilizzare l'opzione con apparecchi terzi digitali come router terzi, telefoni IP terzi, ecc.



swisscom

- di non utilizzare apparecchi DECT per l'opzione Swisscom consiglia l'impiego di un telefono analogico a filo dotato di un alloggiamento robusto
- di proteggere il router dall'accesso di terzi
- di trattare le credenziali SIP – qualora rilasciate – in modo confidenziale e di non comunicarle a terzi
- di disattivare la Combox sui numeri sui quali è attiva l'opzione Publifon.

2.9.5 Durata e disdetta

L'opzione Publifon può essere attivata e disdetta solo telefonicamente al numero 0848 881 180. Le parti possono disdire telefonicamente o in forma scritta l'opzione Publifon alla fine di ogni mese.

2.10 Opzione indirizzi IP fissi

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 4-256 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.

3 Obblighi del cliente

3.1 Obblighi di collaborazione

3.1.1 In generale

Il cliente fornisce a Swisscom tutte le indicazioni necessarie per l'attivazione e l'installazione del servizio nonché per l'eliminazione dei guasti. Il cliente concede a Swisscom o ai terzi da essa incaricati l'accesso alla documentazione, alle informazioni e ai locali necessari.

3.1.2 Router alla 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. Per l'installazione, Swisscom raccomanda di ricorrere a un partner specializzato in impianti elettrici/IT o al servizio installazioni di Swisscom. Se un partner IT è coinvolto nell'ordinazione e/o nell'installazione di inOne PMI, quest'ultimo riceve automaticamente lo stesso accesso di Swisscom al router e all'ulteriore infrastruttura del cliente risp. la piattaforma di configurazione del cliente (incl. chiave WLAN). Questo per tutte le sedi del cliente.

3.1.3 Opzione indirizzi IP fissi

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

3.1.4 Misure di protezione

I clienti proteggono i propri dispositivi dall'accesso non autorizzato da parte di terzi. I clienti adottano opportune misure corrispondenti allo stato attuale della tecnica per impedire l'accesso non autorizzato a sistemi di terzi e la trasmissione di virus informatici. Se l'impianto domestico, l'impianto di commutazione utente o un altro dispositivo del cliente provoca interferenze o danneggia un servizio, un terzo o le attrezzature di Swisscom o di terzi, Swisscom può sospendere la fornitura del servizio senza alcun preavviso né indennità, scollegare il dispositivo del cliente dalla rete di telecomunicazione e chiedere il risarcimento dei danni.

3.2 Enterprise Telephony App

3.2.1 Presupposti / Apparecchi

In generale

L'app/client Enterprise Telephony è disponibile esclusivamente in combinazione con il servizio oggetto del presente documento e può essere utilizzato/a soltanto con smartphone, tablet o PC.

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/client 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 sulla homepage.

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, tablet e smartphone. Per fare uscire la app dalla modalità di risparmio energetico e garantire la reperibilità in caso di chiamate, si utilizza un servizio sveglia ("notifica Push") del rispettivo gestore dell'app-store. Le versioni dei dispositivi e del software che sono supportate dal servizio vengono comunicate al cliente e sono visibili sulla homepage.

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/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.

3.2.2 Informazioni d'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 le password vanno scelte in modo adeguato, modificate (o fatte modificare) regolarmente e conservate con cura.

3.2.3 Disposizioni per l'esportazione negli USA

Il presente client è subordinato alla normativa statunitense in materia di esportazioni (U.S. Export Administration Regulation) e ad altre leggi statunitensi, e non può essere esportato, riesportato o trasferito a determinati Paesi (attualmente Cuba, Iran, Corea del Nord, Sudan e Siria) o a persone o entità alle quali è fatto divieto di ricevere esportazioni dagli Stati Uniti (compresi quelli (a) riportati nel Bureau of Industry and Security Denied Parties List or Entity List, e (b) nell'Office of Foreign Assets Control list of Specially Designated Nationals and Blocked Persons).

3.2.4 Raccolta di dati finalizzata al supporto e a miglioramenti del prodotto

Per finalità di supporto e di miglioramento dell'app/client, 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.

3.3 Localizzazione dei guasti e guasti al di fuori della rete di Swisscom

Swisscom non si assume i costi derivanti dalle prestazioni di un partner incaricato dal cliente in relazione alla localizzazione e/o eliminazione di eventuali guasti del servizio.

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, tablet 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 alla rete di Swisscom possono essere fatturate al cliente.

4 Installazione

4.1 In generale

In linea generale il servizio può essere installato dal cliente stesso. Per l'installazione il cliente può far intervenire un partner o farla eseguire da Swisscom (servizio a pagamento), procedura consigliata in particolare per le installazioni ISDN.

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

La responsabilità di un'installazione corretta del servizio presso il cliente spetta esclusivamente al partner IT o al cliente. Il partner IT non fa parte del personale ausiliario di Swisscom e con esso Swisscom non costituisce una società semplice. Il coordinamento col partner IT spetta al cliente. Eventuali spese pretese dal partner IT 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 non appena il servizio è pronto per l'uso.

4.3 Installazione da parte di Swisscom

Swisscom viene incaricata dal cliente di eseguire le modifiche lato cliente. Le attività del tecnico 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 Installazione dell'app/client Enterprise Telephony

Una volta installato il servizio, il cliente può eseguire l'installazione dell'app/client Enterprise Telephony tramite l'Area clienti. Con le informazioni fornite, l'utente può selezionare la versione di app/client Enterprise Telephony desiderata nella pagina di download corrispondente, scaricarla, installarla e accedervi. Per l'installazione presso i singoli utenti è responsabile il cliente. Swisscom non si assume alcun costo in relazione a terzi. L'installazione dell'app/client Enterprise Telephony può essere effettuata anche da Swisscom (servizio a pagamento).



swisscom

4.5 Clienti esistenti

Per tutte le varianti di installazione il passaggio al servizio può comportare una significativa interruzione di Internet o del servizio di telefonia. Tale interruzione può, a seconda delle premesse tecniche, durare fino a 1,5 giorni lavorativi. In un simile caso non è possibile avanzare pretese di sostituzione o risarcimento dei danni nei confronti di Swisscom.

4.6 Riserva d'implementazione

Se, malgrado l'esito positivo di chiarimenti preliminari (da parte del cliente e di Swisscom) e l'avvenuta conferma dell'ordine, nel corso dell'implementazione dovesse risultare che, per ragioni tecniche imprevedibili, il servizio non può essere fornito o solo mediante un dispendio sproporzionato, l'obbligo contrattuale di Swisscom decade con effetto immediato. In un simile caso il cliente non può avanzare pretese di sostituzione o risarcimento dei danni nei confronti di Swisscom.

5 Prezzi

5.1 In generale

I prezzi aggiornati del servizio (tasse uniche e ricorrenti) sono consultabili su www.swisscom.ch/inonepmi. 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.

L'obbligo di pagamento decorre dal giorno successivo a quello dell'attivazione del servizio. Esso sussiste anche se dopo l'attivazione il servizio non può essere utilizzato per ritardi non imputabili a Swisscom.

5.2 Informazioni relative alle tasse di utilizzo

Tariffe separate vengono applicate in particolare in caso di chiamate verso l'estero, Teleconferencing, Business Numbers (ad es. 09xx/08xx), numeri brevi, servizi d'informazione compresi i relativi inoltri e in caso di chiamate effettuate con carte. Per l'utilizzo del app/client Enterprise Telephony valgono 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 sulla propria homepage quali sono gli abbonamenti di rete mobile adatti.

5.3 Evoluzione anomala dei costi

A tutela del cliente, Swisscom si riserva il diritto di bloccare l'accesso all'app/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.

6 Perfezionamento del contratto, durata minima di fruizione e disdetta

6.1 Perfezionamento ed entrata in vigore del contratto

Con il primo utilizzo dell'offerta, il cliente accetta le disposizioni contrattuali e la durata minima di fruizione del servizio (12, 24 o 36 mesi) stabilita nell'ambito del processo di ordinazione. Spetta al cliente garantire nei confronti di Swisscom che il primo utilizzo venga effettuato da lui personalmente o da una persona da lui autorizzata. A questo punto, eventuali contratti individuali preesistenti con il cliente privato o PMI in ambito di rete fissa (EconomyLINE, MultiLINE ISDN, BusinessLINE ISDN) e internet (offerte DSL per clienti privati e Business Internet Light per clienti commerciali) vengono sostituiti da questo nuovo contratto unificato.



swisscom

6.2 Termini di disdetta e durata minima di fruizione

Una disdetta è possibile con un preavviso di 2 mesi, al più presto per la fine della durata minima di fruizione. In caso di disdetta anticipata, i canoni residui dovuti sino alla scadenza della durata minima di fruizione diventano esigibili con effetto immediato. In caso di passaggio a un altro servizio del medesimo assortimento («inOne PMI office») la durata minima di fruizione in essere continua ad essere applicata al nuovo servizio.

6.3 Disdetta

La disdetta del servizio comporta automaticamente la cessazione di tutte le opzioni.

7 Modifiche di prezzi e servizi e sospensione del servizio

Swisscom informa i clienti, con almeno 60 giorni di anticipo, di ogni sostanziale modifica funzionale e dei prezzi del servizio "inOne PMI office".

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/inonepmi.

Eventuali modifiche e la sospensione del servizio hanno luogo conformemente alle CG e alle Condizioni speciali.