



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 1/27

Spett.le

Vodafone Italia S.p.A.

Via Lorenteggio, 240,

20147 - Milano

Napoli, __/__/2020

**OGGETTO: Accordo per la fornitura di servizi di telecomunicazioni per
REGIONE CAMPANIA (rif. CNT-9358)**

Egredi Signori,

facciamo seguito agli scambi di comunicazione intercorsi nel corso delle negoziazioni del presente accordo e, con la presente, Vi confermiamo che intendiamo accettare la Vostra Proposta per la somministrazione del/i servizio/i di telecomunicazione, che qui si riporta fedelmente.

SGQ rev. 20



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 2/27

INDICE

1.	VODAFONE RETE UNICA VOCE E DATI	3
1.1	Condizioni Economiche	9
1.2	Piano tariffario interni fissi – Vodafone Corporate Flat.....	11
	Condizioni economiche per il servizio.....	12
	Servizi non inclusi nel contributo mensile	14
1.3	Technical Service Manager – Tsm.....	15
1.4	Help Desk Dedicato (<i>Hdd</i>)	18
2.	RIEPILOGO CONDIZIONI DI FORNITURA.....	22
3.	ALLEGATI.....	25



Business Account and Solution Excellence



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 3/27

1. VODAFONE RETE UNICA VOCE E DATI

Vodafone Rete Unica Voce e Dati è l'innovativa offerta dedicata ai Clienti Corporate pensata per rispondere a tutte le esigenze di comunicazione delle grandi aziende con servizi fissi, mobili, dati e cloud.

Il portafoglio di soluzioni Rete Unica Voce e Dati include servizi di connettività dati e sicurezza, telefonia fissa e mobile, convergenza fissa mobile e servizi evoluti (mail enterprise, servizi di collaboration, accesso sicuro da remoto in mobilità, device management, applicazioni mobili standard e custom).

La tecnologia, le capacità e gli investimenti Vodafone consentono di avere tutti questi servizi pienamente integrati, in uno scenario di reale convergenza fissa mobile e con la completa gestione Vodafone.

I vantaggi

Vodafone Rete Unica Corporate vuole rispondere al meglio alle esigenze dei Clienti Corporate consentendo di:

- Avere un **unico partner** per tutti i bisogni di comunicazione, fissa e mobile, voce e dati
 - Relazione diretta con un unico interlocutore per un perimetro multiservizio
 - Ottimizzazione delle procedure e dei flussi amministrativi con un'unica fatturazione dei servizi
 - Gestione semplificata del supporto con un unico punto di contatto per attivazione e assistenza
- **Razionalizzare** la struttura dei costi complessivi
 - Riduzione dei costi di investimento e manutenzione delle infrastrutture tecnologiche
 - Controllo della spesa con soluzioni modulari e dimensionate secondo le reali esigenze
 - La sicurezza di avere il supporto di tecnologia ottimizzata e sfruttata con la massima efficienza
 - Grazie ai principi del Cloud Computing, Rete Unica Dati consente di fruire dei servizi di accesso ad Internet e di sicurezza sfruttando la rete di Vodafone con conseguente abbattimento di costi di installazione, maintenance e backup delle risorse infrastrutturali.
 - Abbattimento dei costi della connettività grazie alla possibilità di trasportare sullo stesso link sia i dati che il traffico voce.





ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 4/27

- Utilizzare il meglio della **tecnologia e dell'innovazione**
 - L'innovazione della tecnologia IP in ufficio per i servizi dati e voce
 - L'affidabilità e la diffusione della migliore rete cellulare in mobilità in tecnologia 4G/4.5G/5G
 - L'integrazione dei servizi fisso-mobile, sia voce che dati nella stessa offerta
- Beneficiare della **solidità e dell'esperienza Vodafone**
 - Skills ed expertise di uno dei maggiori gruppi di comunicazioni mobili al mondo
 - Il continuo investimento in tecnologia, infrastrutture e sostenibilità
 - L'attenzione al cliente da sempre al centro delle scelte strategiche di Vodafone
- **Riduzione complessità** gestionale e di comunicazione:
 - Semplificazione dell'implementazione e della manutenzione sia della rete privata multi-sede che dei servizi di sicurezza;
 - Centralizzazione delle proprie policy di sicurezza affinché queste vengano applicate all'accesso da/verso Internet di tutti i dipendenti, anche in sedi remote e/o in mobilità.
- Servizi fruibili anche in **mobilità**:
 - L'integrazione tra la rete mobile e fissa di Vodafone consente l'accesso in mobilità alla rete aziendale con il servizio CDA MPLS (Corporate Data Access), sfruttando semplicemente l'APN privato configurato sulla SIM Vodafone.
 - I servizi di sicurezza gestita offrono la possibilità di accedere alla rete privata aziendale anche da Internet sfruttando l'accesso offerto da hot spot occasionali.
- Livello di **servizio garantito**:
 - Backup wireless 3G/LTE/4G/4.5G per garantire la connettività alla Intranet aziendale anche nel caso di fault dei link fisici.
 - Possibilità di fruire Cliente di un'assistenza tecnica premium mediante SLA dedicati che prevedono tempi di risoluzione più stringenti e una garanzia della disponibilità del servizio più elevata rispetto alla fornitura base.



Architettura

L'architettura di Vodafone Rete Unica Voce e Dati prevede diverse componenti integrate nella rete Vodafone per l'erogazione dei servizi voce, dati, di convergenza fisso-mobile e cloud:

- **VOCE** - La piattaforma **IMS Rete Unica Corporate**

SGQ rev. 20



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 5/27

La piattaforma IMS di Vodafone Rete Unica Voce e Dati, nata per abilitare servizi multimediali su IP, è stata realizzata con importanti investimenti all'interno della tradizionale infrastruttura di rete Vodafone. Consente l'erogazione dei servizi voce base e avanzati inclusi nell'offerta Rete Unica Corporate. I servizi di centralino sono garantiti per tutti gli interni fissi e mobili del cliente. Rete Unica Corporate permette di integrare tutti i vantaggi della telefonia IP e della tradizionale telefonia PSTN.

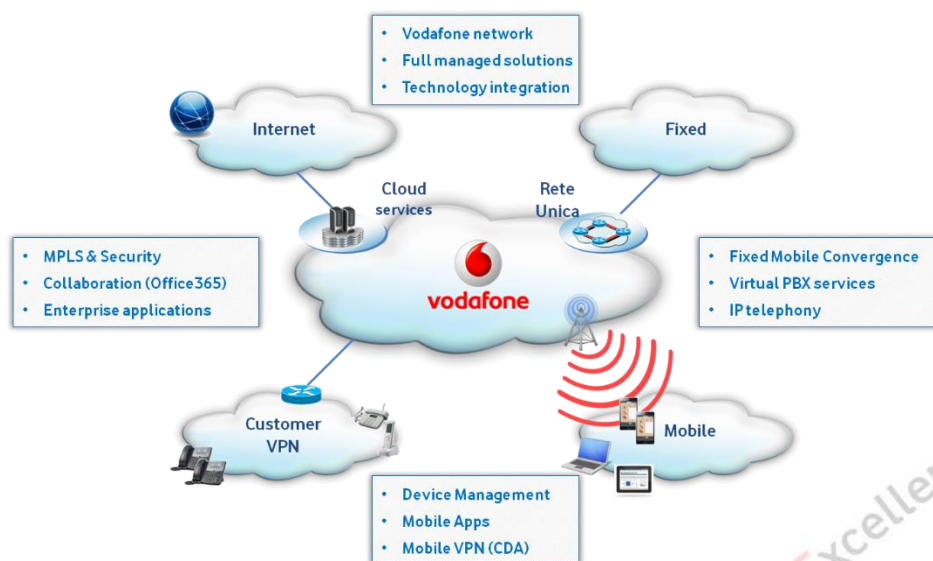
- **DATI - La tecnologia MPLS di Vodafone**
L'MPLS è da anni la tecnologia utilizzata nel backbone di rete Vodafone per l'erogazione dei servizi mobili e fissi a tutti i clienti. Vodafone Rete Unica Corporate fa leva sulla qualità ed affidabilità di questa tecnologia e sulla consolidata esperienza Vodafone per offrire i servizi di connettività dati fissa Intranet e Internet vendibili in abbinamento ai servizi voce o singolarmente. L'innovazione Vodafone è rappresentata dai servizi aggiuntivi offerti con un modello Managed & Cloud e dalla forte integrazione con il mondo mobile.
- **CONVERGENZA FISSO MOBILE - La rete mobile Vodafone**
Vodafone Rete Unica Voce e Dati è l'unica soluzione di reale convergenza fisso mobile nel mercato italiano e consente di avere:
 - piena equivalenza tra telefoni fissi e telefoni mobili standard che possono utilizzare gli stessi servizi di telefonia e di centralino
 - piena equivalenza e complementarietà tra tecnologie fisse e mobili per l'accesso alla rete dati aziendale (VPN) e Internet
 - massima efficienza con l'utilizzo delle tecnologie mobili al servizio della rete fissa (Mobile VPN, backup automatici)
- **CLOUD – L'innovazione di Vodafone**
Vodafone ha deciso di investire in modo importante in tecnologia ed innovazione nel mondo dei Cloud Services. La connettività dati rappresenta la struttura abilitante per il cliente alla fruizione di servizi evoluti basati su architettura cloud (managed security, mail enterprise e servizi di collaboration).
Fanno parte del portafoglio Rete Unica Voce e Dati altri servizi voce e dati enterprise con un modello Cloud: accesso sicuro da remoto in mobilità, piattaforma di Device Management, applicazioni mobili standard e custom.



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 6/27



Descrizione del Servizio Voce

È l'offerta dedicata ai Clienti che vogliono una **soluzione completa per tutte le esigenze di telefonia aziendale**, che ottimizzi il parco telefoni, l'infrastruttura di centralino e i costi complessivi dei servizi.

L'**unione della rete mobile con la rete fissa** permette infatti la creazione di una vera e propria rete convergente, in grado di gestire sia i telefoni fissi che i mobili come interni dello stesso centralino:

- tutti i dipendenti possono comunicare tra di loro chiamandosi semplicemente con il numero di interno e utilizzando tutti i servizi tipici della rete fissa
- chi lavora in mobilità potrà avere un unico telefono, il cellulare, sul quale sarà portata anche la numerazione di rete fissa esistente

All'attivazione del servizio Voce per ogni sede aziendale viene definita l'**area ufficio** sulla base dell'indirizzo della sede stessa: quando si trovano all'interno di questa area i cellulari con il servizio Rete Unica Corporate attivo potranno telefonare mostrando il proprio numero fisso di centralino o il numero principale dell'Azienda. Potranno inoltre ricevere le chiamate indirizzate al numero fisso senza costi aggiuntivi.

SGQ rev. 20



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 7/27



Il servizio Voce supporta inoltre diversi scenari di configurazione che consentono al cliente di avere il massimo grado di flessibilità nella scelta della soluzione e la massima scalabilità dei servizi secondo le reali esigenze aziendali.

In particolare permette di virtualizzare il centralino aziendale consentendo di ridurre le risorse necessarie alla gestione delle infrastrutture, abbattendo i costi di investimento e manutenzione

Descrizione del Servizio Dati

Vodafone Rete Unica Dati è il nome dell'offerta dedicata ai Clienti Corporate per tutte le esigenze di connettività dati (fissi e mobili) sicurezza e Cloud che realizza la convergenza tra i servizi di connettività su rete fissa e mobile.

Attraverso Rete Unica Dati è possibile realizzare le seguenti funzionalità:

- **Intranet MPLS** – Vodafone sfrutta la propria infrastruttura per creare Wide Area Network Private (VPN) completamente dedicate ai Clienti in modo da consentire la comunicazione tra le varie sedi dislocate sul territorio nazionale. La tecnologia utilizzata per l'implementazione della rete aziendale è la VPN-MPLS, feature impiegata all'interno del backbone di Vodafone già da molti anni ed ora disponibile anche per le grandi aziende per realizzare le proprie VPN.
- **Internet** – Vodafone mette a disposizione del Cliente anche l'infrastruttura per l'accesso alla Big Internet attraverso due modalità: direttamente dalla sede del Cliente attraverso un circuito dedicato oppure tramite il cloud di Vodafone.
- **Sicurezza** – Al fine di proteggere sia la rete aziendale che la navigazione sul web da attacchi esterni (malware, virus, trojan, ...) Vodafone offre una suite di servizi di sicurezza completamente gestita e basata su piattaforma Unified Threat Management molto avanzata. Il portafoglio dei security services non si limita solo alle funzionalità standard (come antivirus e firewalling), ma prevede anche servizi avanzati di **statefull e proxy inspection**, di **url filtering**, di estensione della intranet con reti di partner esterni e tutti con la possibilità di definire delle regole specifiche sulla base del profilo degli utenti.



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 8/27

- **Accesso in mobilità e da remoto** – Grazie all'integrazione nativa della rete mobile e fissa e dei servizi di sicurezza gestita Vodafone offre efficaci soluzioni per l'accesso da remoto alle risorse aziendali in modalità protetta e senza la necessità di installare apparati dedicati (come VPN Concentrator, client o token aziendali).

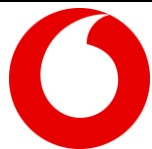
L'offerta Rete Unica Dati si basa su una struttura modulare che permette al Cliente di scegliere la soluzione in base alle proprie esigenze.

Utilizza le migliori tecnologie fisse e mobili per realizzare servizi di connettività come **Fibra ottica, Ponti Radio, ADSL/SHDSL, LTE, 4G, 4.5G, 5G**. Ne sono un esempio i numerosi profili di connettività che coprono tutto il range delle tecnologie di accesso oppure i servizi per il miglioramento delle performance e della resilienza dell'architettura (QoS, backup fisici e mobili, CPE ridondati, ...).

Inoltre il Cliente ha a disposizione un servizio di assistenza dedicato alle grandi aziende e opzionalmente può accedere a livelli di servizio e di caring top quality grazie all'impiego di figure tecniche altamente specializzate. In definitiva, quindi, è possibile scegliere i servizi di interesse e la modalità con cui realizzarli, migliorando l'efficienza e l'efficacia delle comunicazioni aziendali ed ottimizzando i costi di gestione delle proprie infrastrutture.

Gli elementi distintivi che la soluzione Rete Unica Dati offre sono:

- L'utilizzo delle **tecnologie mobili più avanzate**
L'integrazione delle nuove tecnologie mobili all'interno dell'offerta Rete Unica Dati permette di aumentare ulteriormente la velocità e la qualità di navigazione rendendo possibile la fruizione dei servizi di nuova generazione da qualsiasi luogo e con qualsiasi dispositivo.
- L'offerta Vodafone sfrutta le potenzialità del 4G delle tecnologie mobili attraverso le soluzioni di **Total Wireless e Instant Activation**.
 - Il Total Wireless permette alla sede Cliente di essere connessa in rete con alti livelli di performances e usufruendo di tutti i servizi inclusi nell'offerta VRUX attraverso l'utilizzo della rete mobile, permette inoltre di garantire copertura in aree difficilmente raggiungibili da collegamenti di rete fissa.
 - La soluzione di Instant Activation permette di fornire temporaneamente connettività in wireless alla sede Cliente in attesa dell'attivazione della linea fissa contrattualizzata accorciando i tempi di delivery sfruttando la rete mobile. L'Instant Activation è compatibile con tutte le tipologie di connettività di accesso di rete fissa.
 - Entrambe le soluzioni supportano sia la topologia Internet che Intranet
- L'estensione dei **servizi MPLS in mobilità**



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 9/27

Rete Unica Dati include la soluzione **Corporate Data Access (CDA) MPLS** che permette di estendere la rete privata aziendale con i benefici di un accesso controllato anche in mobilità.

La CDA MPLS consente ai propri dipendenti di portare la postazione d'ufficio fuori dall'azienda e rendere accessibili in modo sicuro, efficiente ed affidabile in mobilità tutti gli strumenti di lavoro.

- L'integrazione con **Cloud Services evoluti**

Vodafone ha intrapreso un percorso di **investimento ambizioso** per sviluppare tecnologia ed innovazione nel mondo dei Cloud Services. La connettività dati rappresenta la struttura abilitante per il cliente alla fruizione di servizi evoluti basati su architettura cloud (managed security, internet in cloud...).

Questi servizi consentono ai clienti di beneficiare delle migliori tecnologie e degli strumenti più evoluti a supporto del business e della produttività aziendale con tutti i vantaggi del Cloud.

1.1 Condizioni Economiche

Servizio								
Sede	Connettività	Q.tà	U.T. Link	Canone Link	Servizio SLA	Canone SLA	Servizio Coverage	Canone Coverage
Via dello Scalo Prenestino	FIBRA (ETH) INTERNET 50/50Mbps (45,9/45,9) - 30ch (Int)	1	1.000,00	700,00	SLA Base (8h)	Incluso	Copertura Orario Base	incluso
Via dello Scalo Prenestino (Backup)	FIBRA (ETH) INTERNET 50/50Mbps (45,9/45,9) - 30ch (Int)	1	1.000,00	700,00	SLA Base (8h)	incluso	Copertura Orario Base	Incluso
Servizi aggiuntivi		Quantità		U.T.		Canone		
Technical Service Manager + Help Desk Dedicato		1		0,00		302,00		

(1) I link primari nazionali di connettività (con esclusione dei link Total Wireless) comprendono il Backup 4G che è un servizio Voce+Dati 50M/30M 10 ch con soglia traffico di 700GB/mese accessorio al servizio (principale) rete fissa già attivato presso la sede del Cliente ("Servizio"). In caso di utilizzo dati per servizio internet al superare della soglia di 350 GB/mese la velocità sarà ridotta a 64Kbps mentre in caso di utilizzo intranet/mpls non ci sarà alcuna riduzione della velocità. Al superamento della soglia di 700GB/mese il servizio dati verrà precluso al Cliente. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio esclusivamente in caso di guasto / non funzionamento del servizio principale di rete fissa e solo presso la sede in cui quest'ultimo è attivo. Nell'ipotesi di inosservanza delle suddette disposizioni, Vodafone si riserva il diritto di procedere alla sospensione del Servizio restando in capo al Cliente l'obbligo di corrispondere a Vodafone, anche per il periodo in cui l'utilizzo del Servizio è avvenuto in modo non conforme al contratto, i canoni pattuiti per il Servizio. Il servizio Backup 4G sarà attivo di default in caso di copertura.



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 10/27

- (2) In caso di utilizzo del servizio per tramite di tecnologia Total Wireless, il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta SIM esclusivamente all'interno del router wireless. Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio dovrà essere utilizzato unicamente presso l'indirizzo dichiarato dal medesimo nella Proposta di Abbonamento allegata alle presenti condizioni generali. È espressamente vietato al Cliente: (i) qualsiasi uso difforme della Carta SIM; (ii) la collocazione della Carta SIM in apparecchi diversi dal router wireless e/o in dispositivi che consentano trasformazione di traffico diretta o indiretta (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, apparati di collegamento tra SIM, apparati di call center e simili); (iii) qualsiasi utilizzo del router wireless al di fuori dell'indirizzo indicato dal Cliente nella Proposta di Abbonamento. Nell'ipotesi di inosservanza delle suddette disposizioni, Vodafone si riserva il diritto di procedere alla sospensione del Servizio, restando in capo al Cliente l'obbligo di corrispondere a Vodafone, anche per il periodo in cui l'utilizzo del Servizio è avvenuto in modo non conforme al contratto, i canoni pattuiti per il Servizio.
- (3) In caso di utilizzo di uno o più dei seguenti servizi (i) Weekend Extension, (ii) Full Coverage H24, (iii) SLA Business Critical, (iv) SLA Core, si specifica che i suddetti hanno una durata minima di 12 mesi e, nel caso in cui il Cliente dovesse recedere dal contratto nel primo anno di validità dello stesso, Vodafone si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, a titolo di penale, un importo pari alla somma dei canoni mensili dovuti dal momento del recesso sino alla scadenza annuale. I servizi si rinnoveranno automaticamente, di anno in anno per ulteriori 12 mesi, in caso di mancata comunicazione di recesso da parte del cliente, da riceversi entro 60 giorni dalla scadenza del dodicesimo mese del relativo servizio. Per specifiche circa i servizi Coverage e SLA, si vedano i rispettivi allegati.

Condizioni riservate e totale servizi

Servizio Vodafone Rete Unica Voce e Dati	Contributo (€)
Totale Canone di Servizio Mese	1.702,00
Totale U.T. di Attivazione	2.000,00





ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 11/27

1.2 Piano tariffario interni fissi – Vodafone Corporate Flat

Vodafone Corporate FLAT è il piano Voce Abbonamento per le Grandi Aziende che garantisce una modalità di tariffazione del traffico telefonico del tutto innovativa con una struttura flessibile, un modello di offerta dedicato in esclusiva a REGIONE CAMPANIA e basato sulle sue specifiche esigenze, al fine di garantire:

- **un piano tariffario all-inclusive**, con un canone mensile che da diritto ad un “basket” di traffico voce condiviso tra tutti gli interni del cliente;
- **nessuna tariffazione extra** per tutte le voci di spesa incluse in Vodafone Corporate FLAT;
- **un conto telefonico chiaro** in cui, per tutte le voci di spesa incluse in Vodafone Corporate FLAT, è previsto solo il canone mensile;
- **l'adeguamento nel tempo del canone** in base alle specifiche esigenze e alle modifiche che potranno avvenire nel tempo in termini di traffico effettuato dagli utenti di REGIONE CAMPANIA.

In particolare per REGIONE CAMPANIA verrà costruito un profilo dedicato che comprende:

- **Traffico di Rete Fissa Nazionale:** viene definita Rete Fissa Nazionale tutto il traffico effettuato verso numeri fissi nazionali.
- **Vodafone:** viene definito Vodafone tutto il traffico effettuato verso numeri mobili nazionali Vodafone.
- **Traffico Mobile Nazionale:** viene definito Mobile Nazionale tutto il traffico effettuato verso numeri mobili nazionali di Altri Operatori
- **Traffico Internazionale:** viene definito traffico internazionale tutto il traffico generato verso fissi e mobili esteri.



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 12/27

Condizioni economiche per il servizio

Vodafone ha riservato a REGIONE CAMPANIA le seguenti condizioni per **n. 1.200 interni fissi**:

Servizi inclusi	Basket Minuti mese per Cliente	Prezzo di riadeguamento
Vodafone	18.613 minuti	0.02 Euro/min
Rete Fissa Nazionale	48.716 minuti	0.01 Euro/min
Mobile Nazionale	33.618 minuti	0.02 Euro/min
Intranet (Fisso-Mobile)	7.743	0.02 Euro/min
Intranet (Fisso-Fisso)	-	0,01
Internazionale EU, USA e Canada	-	0.12 Euro/min
Internazionale Top Business	-	0.5 Euro/min
Internazionale Resto del Mondo	-	0.8 Euro/min

Il contributo mensile sarà dunque di **1.017,71 €**.

Il contributo mensile rimarrà uguale se, alla fine di ogni periodo di osservazione stabilito di 4 mesi, il cliente avrà effettuato, per ognuno dei servizi inclusi, un traffico medio per Interno che non si discosta, di oltre il 15 % da quanto stabilito da contratto (franchigia).

Qualora invece il traffico, alla fine del periodo di osservazione, dovesse discostarsi di oltre il 15 % da quello sottoscritto, il contributo mensile per utente verrà ricalcolato secondo la seguente logica:

- Il traffico realmente effettuato dal cliente diventerà il nuovo limite massimo (qualora il cliente avesse effettuato un traffico superiore alla soglia massima prevista)
- Il nuovo "centro" dell'intervallo (profilo medio) sarà ricalcolato di conseguenza, e sostituirà a tutti gli effetti nel contratto il numero di minuti inclusi per tutta la durata del successivo periodo di osservazione.
- Il contributo mensile verrà ricalcolato sommando (o sottraendo) una somma pari al numero di minuti di scostamento tra il vecchio e il nuovo centro (minutivecchio medio e nuovo usage medio).
- Il riadeguamento del contributo mensile avverrà a partire dal conto telefonico successivo a quello in cui è stato riscontrato che il cliente ha superato la tolleranza prevista dall'offerta.
- In nessun caso, comunque, sarà fatturato prima del periodo di osservazione il traffico oltre soglia per i servizi inclusi nell'offerta Vodafone Corporate FLAT.



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 13/27

Esempio:

Minuti Vodafone inclusi: 67.500
Prezzo di riadeguamento: 0.02 €/Min

Minuti Rete Fissa Nazionale Inclusi: 472.500
Prezzo di riadeguamento: 0.01 €/Min

Minuti Mobile Nazionale inclusi: 135.000
Prezzo di riadeguamento: 0.02 €/Min

Canone: 3000€
Tolleranza: 15%
Periodo di osservazione: 4 mesi.

Se alla fine del quarto rinnovo, Il Cliente avrà effettuato:

Minuti Vodafone: 70.000
Minuti Rete Fissa Nazionale: 560.00
Mobile Nazionale: 110.000

Il canone verrà riadeguato secondo la seguente formula.

Canone totale = Canone iniziale + (Minuti Rete Fissa Nazionale effettuati nel bimestre / 1+%tolleranza) – (Minuti Rete Fissa Nazionale inclusi)* prezzo di riadeguamento

$560.000/1.15 = 486.957 \rightarrow (486.957 - 472.500) = 14.457 * 0.01 \text{ €/Min} = 144.57$
 $3000 + 144.57 = \mathbf{3144.57 \text{ €}}$

A partire dal 5° rinnovo, al Cliente saranno fatturati **3144.57 €**.

Dal 5° all'8° rinnovo, comunque, avrà luogo il secondo periodo di osservazione, nel quale il Cliente avrà comunque diritto a 486.957 minuti all'interno della propria offerta.



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 14/27

Servizi non inclusi nel contributo mensile

Di seguito si riportano le tariffazioni base di tutti i servizi che non verranno inclusi all'interno dell'offerta Vodafone Corporate FLAT:

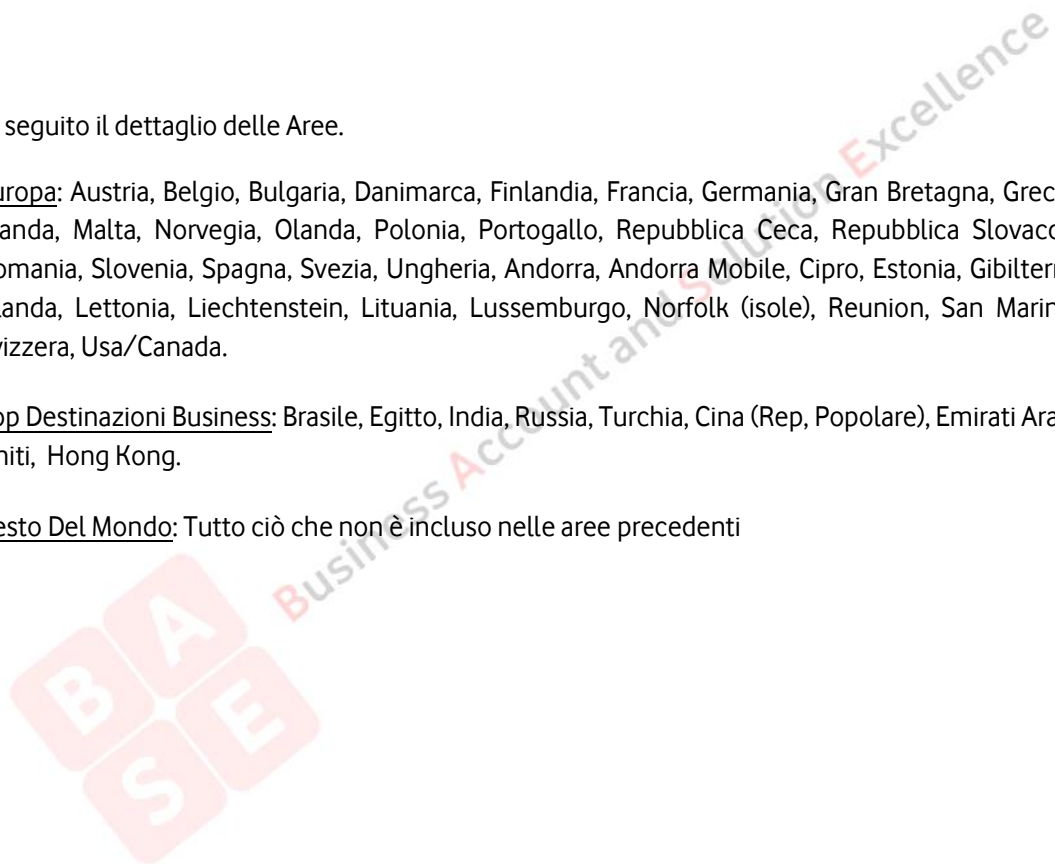
Tipologia di Traffico	Tariffa
Numeri Speciali e Premium	A seconda della numerazione chiamata
Numerazioni Satellitari	A seconda dell'operatore satellitare

Di seguito il dettaglio delle Aree.

Europa: Austria, Belgio, Bulgaria, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria, Andorra, Andorra Mobile, Cipro, Estonia, Gibilterra, Islanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Norfolk (isole), Reunion, San Marino, Svizzera, Usa/Canada.

Top Destinazioni Business: Brasile, Egitto, India, Russia, Turchia, Cina (Rep, Popolare), Emirati Arabi Uniti, Hong Kong.

Resto Del Mondo: Tutto ciò che non è incluso nelle aree precedenti





ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 15/27

1.3 Technical Service Manager – Tsm

Premessa

Il servizio è da intendersi come integrazione e in conformità al contratto per la fornitura dei servizi Rete Fissa (voce e dati), Rete Mobile (voce; dati e M2M), Cloud e Applicazioni Vodafone.

Per tutto quanto non espressamente modificato od integrato nella presente sezione saranno valide ed efficaci le disposizioni dei relativi contratti di fornitura Servizi Vodafone.

Gli allegati costituiscono inoltre parte integrante e sostanziale del presente contratto.

- **Allegato 1:** Riferimenti Tecnici Cliente
- **Allegato 2:** Riferimenti Tecnici Vodafone
- **Allegato 3:** Contatti di Escalation Vodafone

Qui di seguito viene descritta l'offerta del servizio "Technical Service Manager" (TSM) nello specifico:

- il ruolo
- il processo di ingaggio e le caratteristiche del servizio fornito da Vodafone al cliente

Technical Service Manager – Role Description

Il Technical Service Manager svolgerà il ruolo di interfaccia tecnica e di coordinamento nella gestione dei servizi e applicazioni forniti da Vodafone sui cui viene sottoscritto.

La figura, collocata all'interno della struttura di Vodafone Technology, permetterà di creare un collegamento diretto tra le strutture tecniche del cliente e quelle di Vodafone consentendo la massima efficienza nella gestione sia del normale funzionamento delle infrastrutture di telecomunicazioni fornite da Vodafone che di eventuali anomalie di servizio e incident.

Le attività principalmente svolte dal TSM saranno:

- Primo livello di escalation;
- Coordinamento dell'incident management;
- Partecipazione ai tavoli di monitoraggio e analisi della qualità del servizio
- Presidio sulle notifiche e gli impatti di attività programmate
- Coordinamento delle attività di monitoraggio proattivo
- Gestione di flussi e attività fuori processo standard
- Predisposizione ed elaborazione di analisi tecniche

Il Technical Service Manager potrà essere contattato direttamente dal referente tecnico (Sezione G. Allegato 1.) in orario d'ufficio attraverso una delle seguenti modalità:

- Tramite account di posta elettronica, numero telefono fisso e numero di telefono mobile
- Orario di copertura: dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi, in accordo al livello di servizio sottoscritto.

SGQ rev. 20



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 16/27

A fronte dell'apertura di un ticket, il Technical Service Manager verrà informato sul disservizio in corso tramite un sistema di notifica automatica. Contestualmente procederà con la definizione e il coordinamento di tutte le attività di troubleshooting, fino a risoluzione del guasto.

Il TSM grazie ad una conoscenza approfondita dell'organizzazione ed opportuna competenza potrà indirizzare efficacemente i problemi di gestione. Il TSM sarà inoltre a conoscenza delle caratteristiche del cliente e dell'impatto dei servizi Vodafone sulla sua organizzazione; riporta all'interno dell'organizzazione Vodafone il punto di vista del cliente, tenendo alta l'attenzione e salvaguardandone gli interessi.

In caso di anomalia di funzionamento, il TSM non sostituisce i normali canali di contatto previsti dai servizi offerti in ambito *Customer Care* o *Help Desk Tecnico*. Questi canali rimarranno quelli primari cui effettuare formalmente la segnalazione di una anomalia di funzionamento in accordo con gli orari specifici del livello di servizio di assistenza sottoscritto.

Ogni segnalazione rilevante sarà presa in carico da parte dei gruppi competenti e contestualmente notificata al TSM.

Il cliente potrà coinvolgere il TSM per richiedere tutte le informazioni di cui necessita o come primo livello di escalation.

Il TSM svolgerà il suo compito seguendo le linee guida definite nel paragrafo per la gestione dell'**Incident Management** fornendo al cliente le opportune informazioni sullo stato di avanzamento delle attività di gestione.

Attraverso il servizio e i processi appena descritti il cliente potrà beneficiare dei seguenti livelli di Reportistica:

- Report su base annuale (o su specifica richiesta del cliente) sui Disservizi Bloccanti registrati e sul livello di servizio offerto nel periodo di riferimento del report stesso.
- Redazione di un *Incident Report*, in caso di guasti bloccanti.

Incident Management

L'obiettivo del processo di *Incident Management* è quello di ripristinare le normali operazioni di servizio il più velocemente possibile con la minima interruzione del normale funzionamento del servizio stesso.

Un'*incident* è un qualsiasi evento che non fa parte dell'operatività standard di un servizio che causa, o potrebbe causare, un'anomalia di funzionamento e/o una riduzione della qualità del servizio.

Un *workaround* è una correzione temporanea di un *incident* che permette di risolvere temporaneamente o ridurre gli effetti dell'*incident*.

Le responsabilità del TSM nel processo di Incident Management sono le seguenti:

1. Informazioni periodiche per tutta la durata dell'incident concordando il ripristino del servizio
2. L'analisi e diagnosi dell'incident
3. Concordare la soluzione o il workaround del problema



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 17/27

4. Ripristino del Servizio e chiusura dell'incident
5. "Ownership" della gestione dell'incident, monitoraggio del servizio post incidente
6. Stesura e invio dell'Incident Report
7. Verifica delle root cause dell'incident con eventuali azioni di revisione architeturale o di processo.

I benefici attesi dall'Incident Management sono i seguenti:

- Minore impatto delle anomalie sul normale funzionamento del servizio ed una più veloce risoluzione;
- Identificazione proattiva di possibili miglioramenti all'infrastruttura;
- Valutazione e rendicontazione dei livelli di servizio erogati

A carico del TSM è inoltre il presidio del processo di notifica delle attività di manutenzione delle infrastrutture di servizio che possono generare interruzione o degrado delle prestazioni.

Ambiti di Applicazione Technical Service Manager

Al TSM verranno notificate tutte le Anomalie di Funzionamento relative all'utilizzo dei prodotti e servizi Vodafone da parte del Cliente, in particolare sono coperti dal servizio di TSM:

- Hardware fornito da Vodafone
- Provisioning Servizi su SIM erogate tramite Piattaforme di servizio Vodafone
- Connettività fornita da Vodafone
- Sistema operativo e licenze applicative utente o/e server fornite da Vodafone
- Servizi Cloud

ed è escluso dal servizio di TSM quanto segue:

- Problematiche di qualsiasi natura legate ad applicativi, funzionalità ed infrastrutture sviluppate e gestite dal Cliente
- Problematiche relative ai propri sistemi Legacy (es: Server di Posta Aziendale; LAN; Centralino Telefonico non gestiti da Vodafone)
- Informazioni commerciali quali ad esempio: struttura e dettagli sul piano tariffario, tariffazione applicata, informazioni generiche sulle modalità di funzionamento del servizio
- Richieste di abilitazione o modifiche dei servizi: es: caricamento nuovi APN o altre variazioni che modifichino le condizioni commerciali previste in accordo quadro
- L'assistenza all'utente finale che utilizzi uno dei servizi Vodafone

Le problematiche escluse dal servizio di TSM dovranno essere segnalate dal/dai singoli utenti alla Front Line Corporate e verranno gestite tramite le normali procedure in essere, saranno comunque



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 18/27

escluse le segnalazioni relative alla infrastruttura del cliente che non sia fornita e certificata direttamente da Vodafone (per esempio applicazioni proprietarie o server di posta aziendali).

Condizioni Commerciali Technical Service Manager – TSM

Alla sottoscrizione dell'Opzione di Technical Service Manager è associato un canone mensile così come indicato nella tabella di cui sopra che va ad aggiungersi ai canoni/corrispettivi previsti dalla sottoscrizione del contratto dei servizi Vodafone Rete Fissa, Dati, Applicazioni e Voce Mobile.

I costi saranno addebitati, a livello di responsabile di pagamento per il quale viene richiesta assistenza dedicata, tramite l'Opzione di Technical Service Manager.

Il servizio Technical Service Manager ha durata minima di 12 mesi con decorrenza dalla data di attivazione del servizio ("Durata del Servizio Technical Service Manager").

Nel caso in cui il Cliente dovesse recedere dal contratto nel primo anno di validità dello stesso, Vodafone si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, a titolo di penale, un importo pari alla somma dei canoni mensili dovuti per il servizio Technical Service Manager dal momento del recesso sino alla scadenza annuale prevista.

1.4 Help Desk Dedicato (Hdd)

Premessa

Il servizio è da intendersi come integrazione e in conformità al contratto per la fornitura dei servizi Rete Fissa (voce e dati) e con valenza su Sicurezza e Cloud.

Per tutto quanto non espressamente modificato od integrato nella presente sezione saranno valide ed efficaci le disposizioni dei relativi contratti di fornitura Servizi Vodafone.

Gli allegati costituiscono inoltre parte integrante e sostanziale del presente contratto.

- **Allegato 1:** Riferimenti Tecnici Cliente
- **Allegato 2:** Riferimenti Tecnici Vodafone
- **Allegato 3:** Contatti di Escalation Vodafone

Qui di seguito viene descritta l'offerta del servizio "Help Desk Dedicato", il ruolo dello stesso, il processo di ingaggio e le caratteristiche del servizio fornito da Vodafone al cliente.



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 19/27

Help Desk Dedicato – Role Description

L'Help Desk Dedicato è il team di consulenti esperti assegnato al Cliente, che ha l'obiettivo di fornire la più efficace assistenza tecnica per le soluzioni di Rete Fissa (voce e dati), Sicurezza e Cloud su cui viene sottoscritto.

Grazie alla continuità di gestione l'Help Desk Dedicato conoscerà in maniera approfondita le caratteristiche del Cliente, le sue esigenze e l'impatto dei servizi Vodafone sulla sua organizzazione, massimizzando l'efficienza delle gestioni in caso di anomalie e incident.

Le attività principalmente svolte dall'Help Desk Dedicato saranno:

- Accoglienza del Cliente per problematiche tecniche
- Presa in carico delle segnalazioni di disservizi o di anomalie di funzionamento
- Troubleshooting di primo e secondo livello degli incident con continuità di gestione e coordinamento di tutte le attività necessarie, fino a risoluzione del guasto
- Eventuale ingaggio dei provider di connettività/ terze parti, se necessario il terzo livello di troubleshooting per la risoluzione degli incident complessi
- Costante aggiornamento al Cliente sullo stato delle segnalazioni aperte e relativi follow-up, e previsioni di chiusura
- Comunicazioni sulle attività di maintenance programmate

L'Help Desk Dedicato potrà essere contattato direttamente dal referente tecnico (Sezione G. Allegato 1) attraverso una delle seguenti modalità:

- Contatto telefonico tramite il numero 8000 93777, con riconoscimento automatico del Cliente o mediante utilizzo del PIN personale fornito in fase di attivazione, per parlare direttamente con il proprio Team dedicato
- Tramite account di posta elettronica del Team dedicato, fornito in fase di attivazione del servizio

Gli orari di contatto e di supporto previsti sono i seguenti:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 22:00, esclusi i giorni festivi, in accordo al livello di servizio sottoscritto (Sezione D).

L'Help Desk Dedicato sarà assegnato al cliente in maniera regolare con un periodo minimo di continuità di 12 mesi.

Ambiti di applicazione Help Desk Dedicato

“Help Desk Dedicato” risponde in merito alla fornitura dei servizi di Rete Fissa (voce e dati), Sicurezza e Cloud&Hosting.

In particolare, è coperto dal supporto Help Desk Dedicato:

- Connettività fornita da Vodafone
- Hardware fornito da Vodafone



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 20/27

- Sistema operativo e licenze applicative utente o/e server fornite da Vodafone
- Servizi Cloud

ed è escluso dal supporto Help Desk Dedicato quanto segue:

- Problematiche di qualsiasi natura legate ad applicativi, funzionalità ed infrastrutture sviluppate e gestite dal Cliente
- Problematiche relative ai propri sistemi Legacy (es: Server di Posta Aziendale; LAN; Centralino Telefonico non gestiti da Vodafone)
- Informazioni commerciali quali ad esempio: struttura e dettagli sul piano tariffario, tariffazione applicata, informazioni generiche sulle modalità di funzionamento del servizio
- Richieste di abilitazione o modifiche dei servizi: es: caricamento nuovi APN o altre variazioni che modifichino le condizioni commerciali previste in accordo quadro
- L'assistenza all'utente finale che utilizzi uno dei servizi Vodafone

Condizioni Commerciali Help Desk Dedicato – HDD

Alla sottoscrizione dell'Opzione di Help Desk Dedicato è associato un canone mensile così come indicato nella tabella di cui sopra, che va ad aggiungersi ai canoni/corrispettivi previsti dalla sottoscrizione del contratto dei servizi di Rete Fissa (voce e dati), Sicurezza e Cloud&Hosting.

I costi saranno addebitati, a livello di responsabile di pagamento per il quale viene richiesta assistenza dedicata, tramite l'opzione "Help Desk Dedicato".

Il servizio Help Desk Dedicato ha durata minima di 12 mesi con decorrenza dalla data di attivazione del servizio ("Durata del Servizio Help Desk Dedicato").

Nel caso in cui il Cliente dovesse recedere dal contratto nel primo anno di validità dello stesso, Vodafone si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, a titolo di penale, un importo pari alla somma dei canoni mensili dovuti per il servizio Help Desk Dedicato dal momento del recesso sino alla scadenza annuale prevista.



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 21/27

Resta comunque inteso fra le parti che:

- a) qualora pervenissero a Vodafone tramite referenti aziendali del Cliente e/o tramite i canali di comunicazione impiegati dalle parti nella vigenza del rapporto contrattuale ordini/richieste relativi a servizi di connettività e/o prodotti Vodafone non espressamente previsti nella presente offerta commerciale (di seguito, gli “**Ulteriori Servizi o Prodotti**”), Vodafone avrà diritto di valutare - a propria discrezione - l'attivazione di detti Ulteriori Servizi o Prodotti applicando in tal caso i prezzi *standard* risultanti da listino/i Vodafone in vigore alla data della/o richiesta/ordine. Resta altresì inteso che la somministrazione degli Ulteriori Servizi o Prodotti verrà regolata dalle clausole di cui alle Condizioni di Contratto Vodafone che ad essi espressamente si riferiscono;
- b) in caso di scadenza della Durata Accordo, nelle more delle trattative per la definizione del nuovo contratto Vodafone, a propria discrezione, deciderà se dar corso a richieste di attivazione di servizi e/o acquisto prodotti eventualmente inviate dal Cliente tramite i canali di comunicazione impiegati nella vigenza del rapporto contrattuale. In tal caso, l'erogazione di detti servizi e/o la vendita dei prodotti – sempre che della stessa tipologia di quelli oggetto del presente Contratto – verrà eseguita da Vodafone ai medesimi termini, tariffe e opzioni.





ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 22/27

2. RIEPILOGO CONDIZIONI DI FORNITURA

Nella tabella di seguito sono riportate le condizioni di fornitura del/i Servizio/i:

Natura del contratto e subfornitura	Le Parti prendono atto che le prestazioni rese da Vodafone in base al Contratto sono qualificabili come forniture di servizi. Vodafone, al fine di realizzare collegamenti di rete e/o di disporre delle tecnologie necessarie alla fornitura dei servizi, potrà avvalersi di soggetti terzi.
Fattibilità e tempistica di delivery servizi di rete fissa	L'offerta di servizi di rete fissa per come oggi sviluppata è condizionata alla fattibilità tecnica che verrà confermata, a seguito di accettazione della presente proposta da parte del cliente, per mezzo di sopralluogo effettuato da tecnici di fiducia di Vodafone SPA. Le tempistiche di fornitura del servizio specificate nell'allegato SLA di delivery sono da ritenersi indicative e non vincolanti in capo a Vodafone Italia SPA in quanto influenzabili dalla specificità dei siti e dalla tecnologia richiesta.
Durata Contrattuale	Relativamente ai servizi di rete fissa oggi offerti, la sottoscrizione della presente offerta sostanzia contestuale richiesta di attivazione del servizio da parte del Cliente. Il periodo di validità del presente accordo commerciale è di 36 mesi dalla data di firma per accettazione del presente accordo ("Durata dell'Accordo Quadro"). La durata del servizio rete fissa è determinata in 36 mesi con decorrenza dalla data di attivazione del servizio (" Durata del Servizio Rete Fissa "). Alla scadenza della Durata del Servizio Rete Fissa, nelle more dell'eventuale rinnovo contrattuale, e salvo volontà contraria del Cliente da comunicare a Vodafone tramite raccomandata A/R con preavviso di 30gg., il servizio continuerà ad essere erogato ai medesimi prezzi e condizioni di cui alla presente Proposta.
Disattivazione Servizi	In caso di recesso anticipato del Cliente rispetto alla scadenza prevista pattuita nella Durata del Servizio Rete Fissa, Vodafone si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, in un'unica soluzione, un corrispettivo pari alla somma dei canoni che sarebbero dovuti dalla data del recesso sino alla scadenza della Durata del Servizio Rete Fissa.
Fatturazione	Bimestrale con Fattura elettronica per come specificato di seguito nella disposizione "FATTURE E FATTURE NON FISCALI"
Termini di pagamento	20 giorni data emissione fattura
IVA	22 % su tutti gli importi

Le Parti riconoscono che la definizione dei prezzi al dettaglio e della relativa scontistica di cui alla presente Offerta è frutto delle specifiche valutazioni svolte in occasione della negoziazione della medesima sulla base delle quali la Parti hanno determinato l'equilibrio delle reciproche prestazioni corrispettive. Pertanto, anche ai sensi dell'Articolo 6 sexies, terzo paragrafo, del Regolamento UE n. 531/2012, così come introdotto dall'art. 7 del Regolamento UE n. 2015/2120, il Cliente rinuncia espressamente, nel caso in cui utilizzi i Servizi di cui alla presente Offerta in modalità roaming in un altro Stato membro dell'Unione europea, all'applicazione della tariffa regolamentata a norma degli articoli 6 bis, 6 ter, 6 quater del Regolamento UE n. 531/2012, così come modificato dal Regolamento UE n. 2015/2120, per la fornitura dei Servizi, ed espressamente accetta che per tali



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 23/27

Servizi continuerà ad essere applicato il prezzo previsto nella presente Offerta. . Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente documento si intendono validi ed efficaci i termini e le condizioni riportati nel documento denominato “**Condizioni Generali per Aziende**” (per i servizi in abbonamento), le “**Condizioni Generali Per Il Servizio Adsl, Fibra O Di Connettività Wireless**” (per i servizi di connettività e telefonia di rete fissa) e nel documento “**Condizioni Generali Offerta Zero**” (per i servizi ricaricabili afferenti alle offerte ZERO) entrambi inseriti nel documento allegato denominato CGC Unica Corporate e consultabili sul sito istituzionale di Vodafone Italia S.p.A. all`indirizzo <http://www.vodafone.it/portal/Aziende/Partita-IVA/Supporto/Fai-da-te/Modulistica/Contratti> nonché nelle ulteriori Condizioni Generali applicabili agli specifici servizi offerti nonché, ove Vodafone trattasse dati di titolarità del cliente, il data processing agreement (DPA – Accordo sul trattamento dei dati per la gestione e il trattamento dei dati del cliente), documenti che allegati alla presente proposta e conosciuti dalle parti in fase di negoziazione del presente Contratto, si intendono accettati dal Cliente e qui espressamente richiamati. Resta comunque inteso che, in caso di contrasto tra le disposizioni contenute nel presente documento (Proposta Vodafone) e quanto indicato nelle Condizioni Generali per le Aziende e/o nelle Condizioni Generali Offerta Zero, Zero e/o nelle specifiche Condizioni generali di riferimento relativamente agli specifici servizi offerti, le disposizioni di cui al presente documento (Proposta Vodafone) prevarranno.

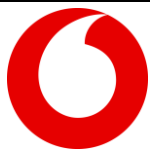
Vodafone Italia S.p.A per rendere i servizi di TLC, è Titolare del trattamento. In materia di protezione dei dati personali, il Cliente prende atto dell’informativa breve allegata alle Condizioni Generali di Contratto, per ulteriori approfondimenti si rimanda all’informativa completa, con specifiche sezioni dedicate ai servizi e prodotti Vodafone, nonché le loro successive modifiche, consultabili sul sito istituzionale di Vodafone Italia S.p.A. all’indirizzo www.vodafone.it, sezione Privacy, raggiungibile dalla home page.

FATTURE E FATTURE NON FISCALI

Ai sensi dell’art. 1 del Decreto Legislativo del 5 agosto 2015, n. 127, a far data dall’entrata in vigore del Decreto Legislativo stesso, le fatture originali saranno inviate al Sistema di Interscambio dell’Agenzia delle Entrate (Sdi). In particolare i Cliente privati o titolari di partita IVA che rientrano nel "regime di vantaggio" (di cui all'articolo 27, commi 1 e 2, del Dl 6 luglio 2011, n. 98) o a cui si applichi il “regime forfettario” (di cui all'articolo 1, commi da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n. 190), o che rientrino nella categoria di produttore agricolo (di cui all’art. 34, comma 6, del DPR 26 ottobre 1972, n. 633), potranno visualizzare e scaricare le fatture elettroniche nell’area riservata del sito dell’Agenzia delle Entrate.

In caso contrario le fatture saranno inviate all’indirizzo corrispondente al codice destinatario o all’indirizzo PEC che comunicato. In caso di impossibilità di recapito secondo tali modalità, saranno in ogni caso disponibili nell’area riservata del sito dell’Agenzia delle Entrate.

Inoltre, in aggiunta alla fattura originale di cui sopra, Vodafone invierà al Cliente una copia della fattura elettronica non avente valore fiscale.



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 24/27

CONDIZIONI DI RISERVATEZZA

Vodafone ed il Cliente si impegnano reciprocamente a non diffondere a terzi qualunque informazione o categoria di informazioni classificate come riservate e/o confidenziali, non disponibili attraverso altre fonti pubbliche, la cui diffusione possa provocare un danno di immagine o competitivo o economico.

Tutto ciò senza limitazioni di tempo.

Vodafone potrà citare fra le proprie referenze il progetto e la committenza e si impegna a rispettare le condizioni di utilizzo e le leggi relative alla protezione delle eventuali registrazioni e dei diritti di utilizzo dei marchi della Vostra società e dei suoi beni prodotti o commercializzati. L'utilizzo rispetterà le norme etiche del business e le leggi vigenti, e non verrà in qualsiasi modo utilizzato in modo da arrecare danno economico o di immagine al Cliente.

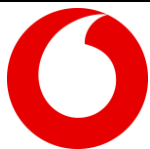
Code of Conduct E Modello Organizzativo

Ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 231/01, è fatto d'obbligo al Cliente, in caso di accettazione della presente proposta, ed ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 del Codice Civile, di attenersi rigorosamente ai contenuti del Code of Conduct di Vodafone ed al Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01, entrambi pubblicati sul sito www.Vodafone.it, sezione Vodafone Italia/Chi siamo, accettandone integralmente tutti i termini e le condizioni ed accettando che, in caso di violazione degli stessi, Vodafone avrà il diritto di risolvere il presente Contratto e di essere risarcita dei danni subiti in conseguenza di tale inadempimento. La documentazione sopra citata è pubblicata e consultabile sul sito istituzionale Vodafone Italia Spa.

Controllo Delle Esportazioni E Sanzioni Internazionali

Nell'ambito del presente Contratto, ciascuna parte si impegna a:

- (i) rispettare tutte le leggi, i regolamenti, gli embarghi o le misure restrittive di natura economica, commerciale e finanziaria amministrative ("Sanzioni"), nonché tutte le leggi e i regolamenti sul controllo delle esportazioni ("Trade Controls") emanati o applicati dal Regno Unito, l'Unione europea, gli Stati Uniti d'America e qualsiasi altro Paese rilevante;
- (ii) non porre in essere consapevolmente atti che possano causare all'altra Parte o ai membri gruppo di appartenenza della medesima Parte di violare le Sanzioni o i Trade Controls;
- (iii) fornire all'altra Parte l'assistenza, la documentazione e le informazioni ragionevolmente richieste, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, informazioni su eventuali clienti finali, la destinazione, le modalità di eventuale rivendita e l'uso previsto dei beni o servizi oggetto del Contratto;
- (iv) informare prontamente l'altra Parte di qualsivoglia indagine / violazione effettiva o potenziale della normativa applicabile in tema di Sanzioni e/o Trade Controls o qualsiasi mutamento rilevante nello status di una delle Parti del presente Contratto in relazione a:
 - status ai fini delle Sanzioni, ad es. l'inclusione in un elenco di Sanzioni in qualsiasi giurisdizione applicabile (come indicato al punto (i) sopra;



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 25/27

- status ai fini dei Trade Controls, ad es. essere ricompresi in una lista di soggetti sottoposti a restrizioni;
- (v) ha il diritto di risolvere il presente Contratto in caso di violazione di una qualsiasi delle previsioni di cui al presente articolo;
- (vi) avrà diritto al risarcimento dei danni subiti in conseguenza della violazione di quanto precede.

3. ALLEGATI

- 1- CGC Unica Corporate vers. 06/2020
- 2- DP.02.ALL.13 - SLA (delivery)
- 3- DP.02.ALL. 17 - SLA Servizi VRUD e VRUX
- 4- Documento Safety
- 5- Allegati TSM
- 6- Allegati Help Desk Dedicato

In riferimento a tutto quanto sopra indicato Vi confermiamo la ricezione degli allegati via e-mail e la nostra accettazione della Vostra Proposta.

REGIONE CAMPANIA

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto agli articoli 1341, 2° comma, e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di conoscere e di accettare espressamente i seguenti articoli:

Con riferimento alle Condizioni Generali per Aziende i seguenti articoli: (per i servizi in abbonamento): art. 2.5 (Modifiche delle Condizioni e Del Piano Tariffario da parte di Vodafone), 3.1 (Carta SIM, Codici PIN e PUK), 3.3 (Erogazione del Servizio), 3.5 (Modifica e sospensione del Servizio- Servizio Mail,), 3.7 (Limitazione di responsabilità), 3.8 (Limiti di fruizione del servizio), 4.4 (Abuso del contratto - Condizioni di uso lecito e corretto - Sospensione del Servizio), 4.5 (Attività Vietate), 4.6 (Clausola Risolutiva), 4.10 (Registrazione Fai da Te Aziende), 4.11 (Traffico anomalo),

SGQ rev. 20



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 26/27

6.3 (Mancato pagamento delle fatture), 7 (Cessione del Contratto), 8.1 (Sospensione del Servizio e risoluzione da parte di Vodafone), 11.2 (Foro Competente).

REGIONE CAMPANIA

Ai fini della normativa sulla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, il sottoscritto dichiara di aver preso visione del documento "Scheda Informativa Rischi Imprese" da Voi trasmesso mediante il quale vengono fornite le informazioni relative ad attività, rischi specifici propri, attrezzature, sostanze e relative misure di prevenzione e protezione delle imprese esecutrici dei lavori e, inoltre, dichiara che (barrare una delle due opzioni):

i locali destinati all'installazione di apparecchiature da parte di Vodafone Italia S.p.A. ovvero di altra Ditta da questa incaricata, sono adibiti ad uso ufficio, con presenza dei soli rischi specifici inerenti le attività di pulizia dei locali e le attività di personale adibito a funzioni amministrative di cui alle informazioni che verranno comunicate alla impresa esecutrice.

i locali destinati all'installazione di apparecchiature da parte di Vodafone Italia S.p.A. ovvero di altra Ditta da questa incaricata, sono ubicati in contesto produttivo, pertanto il sottoscritto, si impegna a comunicare a Vodafone le informazioni sui rischi specifici presenti prima dell'inizio dei lavori; il rilascio del servizio è subordinato a tale comunicazione, da effettuarsi al proprio referente contrattuale Vodafone.

Inoltre, il sottoscritto si impegna altresì a comunicare tempestivamente qualunque variazione delle condizioni sopradette all'operatore dell'impresa appaltatrice, all'atto del primo accesso di quest'ultimo o in corso d'opera. Tale comunicazione deve essere contestualmente al proprio referente contrattuale Vodafone.

REGIONE CAMPANIA



ACCETTAZIONE VODAFONE

DP.02.MD.03

Pag. 27/27

CONSENSI PRIVACY	
CONSENSO COMMERCIALE - Preso atto dell'informativa fornita da Vodafone: do il consenso a Vodafone a trattare i dati personali, ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016, per comunicare e/o inviare, anche mediante modalità automatizzate, tramite telefono, SMS, MMS, fax, posta anche elettronica, video, banner wap/web, messaggistica via internet, push notification via App e modalità similari, materiale pubblicitario, di vendita diretta, informazioni commerciali, iniziative ed offerte, che potranno riguardare prodotti e servizi di Vodafone, di società del Gruppo Vodafone e di Partner commerciali e per effettuare ricerche di mercato e sondaggi. Per lo svolgimento di tali attività Vi autorizzo ad utilizzare i dati dell'Azienda o del referente aziendale fornitivi e i numeri di telefono aziendali. I consensi e le impostazioni sulla privacy sono sempre modificabili. Per conoscere tutti i dettagli su come farlo vai nella sezione Revoca dei consensi, modifica delle impostazioni sulla privacy e diritto di opposizione sul sito www.vodafone.it sezione Policy Privacy	[] SI [] NO
PROFILAZIONE - Preso atto dell'informativa Privacy, autorizzo Vodafone a trattare i dati raccolti durante la fruizione dei servizi di comunicazione elettronica (voce/sms/dati), la navigazione su sito e app di Vodafone per finalità di profilazione per migliorare la mia esperienza in Vodafone e ricevere offerte più vicine alle mie esigenze.	[] SI [] NO
GEOLocalizzazione - Preso atto dell'Informativa Privacy, autorizzo Vodafone al trattamento dei dati di posizione raccolti durante la fruizione dei servizi di comunicazione (voce/sms/dati) e l'utilizzo dell'app o di altri servizi di Vodafone per creare un profilo cliente utile a migliorare la mia esperienza in Vodafone e ricevere offerte su misura	[] SI [] NO

REGIONE CAMPANIA

Con riferimento alle misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali previste dalla Delibera n. 326/10/CONS e s.m.i dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni il Cliente autorizza espressamente Vodafone a non cessare il collegamento relativo al traffico dati al superamento della soglia minima di traffico prevista dalla citata delibera e dichiara espressamente di voler continuare a fruire del servizio dati sino alla soglia di Euro 500/SIM, con l'obbligo di corrispondere a Vodafone gli importi dovuti per il traffico generato. Il Cliente potrà comunque in ogni momento decidere di impostare una diversa soglia dati nell'area "fai da te" del sito Vodafone e/o contattando il servizio clienti Grandi Aziende Vodafone. In questo ultimo caso, il Cliente manleva integralmente Vodafone da ogni danno o responsabilità derivante dalla interruzione del servizio dati al raggiungimento della soglia impostata dal Cliente così come nel caso di eventuale sblocco della soglia dati, anche qualora questo dovesse avvenire da parte di terzi. In tale ultimo caso, il Cliente si impegna a corrispondere a Vodafone gli importi dovuti per il traffico generato oltre soglia.

Napoli, __/__/2020

REGIONE CAMPANIA

SGQ rev. 20