

EPICLINK SRL
via Giuseppe Zucchi 39/C
20095 CUSANO MILANINO (MI)
P.IVA 10641800965 | Tel. 02 8973 8973 | Fax. 02 8973 8974

CONDIZIONI SPECIFICHE DEI SERVIZI - TRUNK SIP

Collegamento VOIP multi canale per le aziende.

Nome del documento
CSSVOIP245

Il presente contratto intende regolare la fornitura del Servizio di fonia VOIP da parte di EPICLINK.

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO VOIP

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO VOIP

Il SERVIZIO VOIP è un servizio IP (Internet Protocol) a valore aggiunto che consente di veicolare attraverso internet ulteriori servizi quali la voce. Per funzionare necessita di una connessione a banda larga e di conseguenza ne condivide le **limitazioni, segnatamente in caso di assenza di corrente elettrica o di connettività Internet**.

Il VOIP è rilasciato per l'utilizzo via Internet in "banda condivisa". Il suo funzionamento quindi, oltre che dalla qualità della banda Internet disponibile momento per momento, dipende anche dalla corretta configurazione della rete del CLIENTE. Per questi motivi il SERVIZIO VOIP è fornito senza garanzie implicite od esplicite di qualità, di disponibilità e di compatibilità con gli eventuali apparati già presenti presso la sede del CLIENTE.

Per l'utilizzo del Servizio il CLIENTE dovrà disporre di almeno uno tra: Adattatore Telefonico di Rete (ATA - Analog Telephone Adapter), Telefono VOIP, Centralino VOIP o Router VOIP, compatibili col protocollo SIP.

NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE E NUMERI DI EMERGENZA

Come anticipato il SERVIZIO VOIP è caratterizzato da alcune limitazioni come l'impossibilità di raggiungere alcune numerazioni speciali tra le quali, a titolo di esempio non esaustivo, le numerazioni di emergenza ed i servizi telefonici a valore aggiunto. Per queste telefonate il Cliente è tenuto ad organizzarsi usando un telefono cellulare.

SISTEMI ANTI FRODE E AVVISI

Epiclink mette a disposizione del Cliente quattro sistemi anti-frode. Il Cliente potrà pertanto aprire una normale richiesta di assistenza (via email o per iscritto) a Epiclink per richiedere di impostare un fido (limite) giornaliero sul traffico telefonico, uno mensile, oltre a determinare fino a tre indirizzi IP autorizzati ad effettuare e ricevere le chiamate (whitelist). E' inoltre possibile definire una tariffa massima chiamabile, così da escludere numerazioni ad alto costo. Il personale Epiclink è a disposizione del Cliente per illustrare il citato sistema anti-frode, eventualmente con documentazione tecnica supplementare.

RESPONSABILITA' DELLE PARTI

EPICLINK fornirà al CLIENTE le credenziali per l'accesso online al sistema di gestione del Servizio VOIP, affinché il Cliente possa utilizzarle per configurare i propri apparati ed amministrare i propri consumi telefonici. **Il Cliente è l'unico responsabile della custodia di tutte le credenziali fornitegli** ed in caso di furto o smarrimento il Cliente è tenuto a contattare EPICLINK, che provvederà alla loro sostituzione nel minor tempo possibile, ove fattibile anche al di fuori degli orari di assistenza avanti descritti. Si ricorda che il Cliente è tenuto ad utilizzare il servizio nel rispetto dalla normativa vigente in materia di sicurezza e telecomunicazioni. Inoltre si informa il Cliente che per la natura pubblica di Internet e nonostante gli accorgimenti di sicurezza adottati da EPICLINK, non può essere garantita la assoluta riservatezza delle comunicazioni. Il Cliente è altresì tenuto ad utilizzare il Servizio per le sole esigenze di comunicazione interpersonale, attenendosi a criteri di buona fede e correttezza nell'uso del Servizio ed astenendosi dal conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle della comunicazione interpersonale, quali, a mero titolo di esempio, il conseguimento di vantaggi economici legati all'utilizzo della linea.

Il Cliente terrà indenne EPICLINK ed i suoi fornitori da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese anche legali, subite o sostenute. Inoltre manleverà da ogni azione, ragione o pretesa avanzata da terzi nei loro confronti. In caso di interruzione del Servizio per qualsivoglia motivo, il Cliente si obbliga espressamente a tenere indenne EPICLINK da ogni pregiudizio, danno o pretesa che ne derivi.

Il Cliente è inoltre tenuto a comunicare tempestivamente ad Epiclink qualsiasi variazione di indirizzo relativamente a qualunque sede presso la quale il servizio viene utilizzato.

RAGGIUNGIBILITA'

Ai fini della raggiungibilità dall'esterno, il SERVIZIO VOIP consente al CLIENTE la configurazione di numerazioni telefoniche pubbliche. La richiesta di Number Portability (Service Provider Portability) o l'assegnazione di nuovi numeri telefonici richiedono la compilazione e la sottoscrizione di ulteriore documentazione fornita da EPICLINK al Cliente all'atto della richiesta.

Fatto salvo quanto più avanti riportato in materia di MIGRAZIONE AD ALTRO OPERATORE, il Servizio di Number Portability, se richiesto, comporta la cessazione della linea telefonica e la riattivazione dello stesso numero telefonico presso il nuovo Operatore.

ATTIVITA' PER DELEGA

Su espressa delega scritta del CLIENTE, EPICLINK potrà interagire in nome e per conto del Cliente con altri Operatori di Telecomunicazioni al fine di ottenere la fornitura di numerazioni telefoniche, Number Portability e Pubblicazione in Elenco (DBU).

TRASMISSIONE E RICEZIONE DEI FAX

Il SERVIZIO VOIP, a seconda delle condizioni della connessione e della configurazione degli apparati del CLIENTE potrebbe non consentire la trasmissione o ricezione di FAX in modo tradizionale, ovvero tramite l'utilizzo di apparati FAX analogici o ISDN. In tal caso:

- Per ricevere FAX il CLIENTE può richiedere di configurare un numero telefonico dedicato alla ricezione di FAX, in formato PDF, in una propria casella di posta elettronica. Il Servizio si chiama **Fax2Mail** ed è compreso nell'offerta ma necessita di una numerazione dedicata a tale servizio.
- Per trasmettere FAX il CLIENTE può richiedere di autorizzare il proprio indirizzo di posta elettronica all'invio di FAX tramite email. Il servizio si chiama **Mail2Fax** e provvederà ad inoltrare il FAX al destinatario di volta in volta indicato nella mail spedita. Tale invio avrà il normale costo pari alla tariffa minutoria della destinazione chiamata.

FACOLTÀ DI SUBAFFIDAMENTO

Ferma restando la responsabilità diretta di EPICLINK nei confronti del CLIENTE per lo svolgimento delle prestazioni previste dal presente Contratto, EPICLINK si avvarrà di fornitori Terzi, operatori di Telecomunicazioni, eventualmente provvedendo in vece del CLIENTE agli adempimenti previsti dalle normative vigenti limitatamente alle operazioni necessarie per l'ottenimento e la gestione delle numerazioni telefoniche.

MIGRAZIONE AD ALTRO OPERATORE

Le numerazioni telefoniche abbinata al Servizio TRUNK SIP possono essere migrate ad altri Operatori, anche diversi fra loro, secondo quanto stabilito dalla Delibera 274/07/CONS e ss.mm. ed EPICLINK fornirà al Cliente i codici per esercitare la migrazione di queste risorse verso altri operatori.

Nel caso in cui il Cliente eserciti la facoltà di Number Portability di una parte delle proprie Numerazioni telefoniche verso altro operatore ai sensi della Delibera 274/07/CONS, il Servizio TRUNK SIP rimarrà interamente attivo e fruibile dal Cliente per tutte le numerazioni residue fino a richiesta di cessazione.

Nel caso in cui il Cliente eserciti la facoltà di Number Portability di tutte le proprie Numerazioni e tale migrazione avvenga entro il periodo di durata minima contrattuale prevista dal presente contratto, verranno addebitati al Cliente, in soluzione unica, l'80% (ottanta per cento) dei canoni residui del Servizio.

AVVISO IMPORTANTE

Il personale Epiclink contatterà il Cliente per fornire una specifica documentazione ed il supporto necessario per compilarla ed avviare il processo di Number Portability.

Per le risorse oggetto di Number Portability non deve essere inviato ordine di recesso al vecchio operatore prima della positiva conclusione della portability stessa.

Un prematuro ordine di recesso al vecchio Operatore manderebbe infatti in KO qualunque ulteriore ordine di lavorazione di qualsiasi tipo, con la conseguente perdita definitiva delle risorse coinvolte.

Attivando la richiesta di portabilità di una risorsa, nessuna ulteriore azione - per quella specifica risorsa - è richiesta al Cliente nei confronti del vecchio operatore (Operatore Donating). Le vigenti normative affidano infatti al nuovo operatore (Operatore Recipient) l'intera gestione del processo. Tuttavia **è fondamentale che il Cliente agisca autonomamente nei confronti del vecchio Operatore per il recesso o il mantenimento di eventuali ulteriori forniture presenti nella stessa bolletta o in ulteriori bollette**. La Portabilità di una risorsa, infatti, è totalmente indipendente da eventuali ulteriori forniture che il Recipient non ha titolo per conoscere o gestire.

INSTALLAZIONE E MESSA IN OPERA

Salvo diverse indicazioni, l'installazione e messa in opera del servizio sono interamente a carico e cura del Cliente. EPICLINK comunicherà pertanto le credenziali ed i parametri di collegamento alla centrale telefonica che eroga il servizio VOIP. Solo opzionalmente, se richiesta, EPICLINK potrà fornire apparati Hardware e l'eventuale mano d'opera per l'installazione e configurazione.

SUPPORTO TECNICO

SUPPORTO TECNICO

Il supporto tecnico in caso di guasti viene fornito dal LUNEDÌ' al VENERDÌ' dalle 09:00 alle 18:00 esclusi giorni festivi scrivendo all'indirizzo **assistenza.voce@epiclink.it** o telefonando al Numero 02.8973 8973.

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di severity, secondo le definizioni di seguito riportate:

- Severity 1 - Guasto bloccante (servizio indisponibile);

- Severity 2 - Guasto parziale (servizio disponibile degradato).

CONDIZIONI CONTRATTUALI

CANONI DEL SERVIZIO

La seguente tabella riporta i contributi e canoni del servizio. Tutti i prezzi sono IVA esclusa.

E' possibile attivare una o più linee contemporanee (canali voce). Ogni canale comprende anche un monte di minuti mensili di conversazione solo verso Italia Fisso e Italia Mobile, non cumulabili nel tempo. E' anche possibile acquistare pacchetti aggiuntivi di minuti mensili, anch'essi non cumulabili. Nella Tabella seguente vengono elencate le possibili configurazioni coi relativi prezzi e le eventuali opzioni che il Cliente può richiedere, anche successivamente.

Esempio: a 3 canali voce corrisponde un canone mensile di $3 \times €13 = €39,00$ e la dotazione di $3 \times 400 = 1.200'$ vs Italia Fisso più $3 \times 200 = 600'$ vs Italia Mobile, più un numero telefonico (DID).

SERVIZIO TRUNK SIP - PRICE LIST GENERALE					
Fornitura	Contributo Una Tantum	Canone Mensile	Numerazioni comprese	Minuti compresi per canale	
				Ita-FIX	Ita-MOB
Il Canone Mensile dei canali voce ed i Minuti compresi nel pacchetto sono da intendersi per ciascun canale.					
TRUNK SIP fino a 6 canali	zero	€ 13,00	1	400'	200'
TRUNK SIP fino a 10 canali	zero	€ 11,00	2	300'	100'
TRUNK SIP fino a 15 canali	zero	€ 9,00	3	250'	100'
TRUNK SIP oltre i 15 canali	zero	€ 7,00	4	200'	50'
Opzioni e Forniture aggiunive					
Numerazioni aggiuntive	zero	€ 2,00	cad.		
Pacchetto 1.000' Ita-FIX mese	zero	€ 15,00		Minuti aggiuntivi	
Pacchetto 500' Ita-MOB mese	zero	€ 20,00		Minuti aggiuntivi	
Opz. Number Portability	€ 30,00	€ 2,00	cad.		
Opz. Pubblicazione DBU	€ 30,00	n.a.	cad.	Pagine Bianche	
Opz. Fax2Mail	zero	compresa		serve un numero dedicato	
Opz. Mail2Fax 150 pagg. Italia	zero	€ 5,00			
Canoni per GNR					
Nuovo GNR da 10	€ 10,00	€ 20,00	10	10 numeri indipendenti	
Nuovo GNR da 100	€ 50,00	€ 80,00	100	GNR + Posto Operatore	
Nuovo GNR da 1000	€ 200,00	€ 300,00	1000	GNR + Posto Operatore	
TARIFFE PER IL TRAFFICO NON COMPRESO, espresse in EURO al minuto ma fatturate per gli effettivi secondi di conversazione					
Direttrice	Se compresa	Tariffa standard	UN minuto di conversazione	DUE minuti di conversazione	TRE minuti di conversazione
Italia Fisso	€ 0,00	€ 0,03	€ 0,03	€ 0,06	€ 0,09
Italia Mobile	€ 0,00	€ 0,06	€ 0,06	€ 0,12	€ 0,18
Internazionali	non comprese	Vedi allegato Listino VOIP Internazionale			

Per l'attivazione del Servizio TRUNK SIP il Cliente deve già disporre di una risorsa di accesso con IP pubblico statico e fornire a EPICLINK la copia di una recente bolletta per servizi (Telefono / Acqua / Luce / GAS) comprovante il domicilio presso la sede di attivazione del Servizio. In caso di richiesta di ulteriori numerazioni con prefisso di altri distretti telefonici dovrà essere prodotta la medesima documentazione atta a comprovare l'effettiva disponibilità di una sede in quel distretto telefonico. Vale inoltre quanto precedentemente riportato in relazione a qualsiasi variazione di indirizzo da parte del Cliente.

La Portabilità del numero (Number Portability) è intesa per singolo numero ed è facoltativa. In alternativa può essere richiesto un nuovo numero del distretto telefonico di appartenenza del Cliente alle tariffe sopra esposte.

Il LISTINO VOIP che riporta tutte le tariffe applicate alle rispettive destinazioni nazionali, internazionali e numerazioni non geografiche non comprese nei profili tariffari è disponibile online nel sistema di gestione <http://amministrazione.voceip.it>, accessibile coi parametri comunicati tramite la Welcome Letter di attivazione. Le tariffe sono espresse in EURO al minuto, ma applicate agli effettivi secondi di conversazione. Lo scatto alla risposta è previsto solo nelle forme tariffarie che lo prevedono.

EPICLINK si riserva di variare in qualunque momento le proprie tariffe dandone semplice avviso scritto online, o tramite email, prima dell'entrata in vigore delle tariffe stesse.

DATA DI INIZIO SERVIZIO - RFB

Ai fini della fatturazione si intenderà come Data di inizio servizio (Ready For Billing) quella in cui verranno comunicate al Cliente, o suo incaricato, le credenziali del servizio. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per la fornitura di Hardware già configurato da parte di EPICLINK, tale data non potrà comunque essere anteriore a quella di consegna dell'Hardware.

A fronte di ordine del Cliente, EPICLINK attiverà infatti tutti i processi interni ed esterni della catena di provisioning che determineranno la progressiva attivazione delle singole componenti del servizio. In caso di ritardi, segnatamente nel processo di Number Portability, EPICLINK non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali KO da parte degli Operatori Donor o Donating, che dovessero prolungare o denegare il processo di Number Portability, quali che ne siano le motivazioni. E' infatti responsabilità del Cliente fornire a EPICLINK le corrette indicazioni e la modulistica adeguatamente compilata per attivare e concludere il processo di Number Portability nei tempi previsti dalle vigenti normative. Sarà parimenti cura del Cliente agire nei confronti del Donating per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati ed EPICLINK assisterà il Cliente in questo processo per quanto di propria competenza.

GESTIONE DEL SERVIZIO

Al fine di gestire il proprio account VOIP verranno fornite al Cliente le credenziali per accedere online al pannello di gestione ed amministrazione. Attraverso questo sistema il Cliente potrà verificare le Tariffe del Servizio, gli addebiti, gli avvisi, i Codici di Migrazione (CTU), verificare le offerte promozionali attive, visualizzare le proprie chiamate ed il proprio traffico telefonico in generale, attivare e disattivare eventuali deviazioni di chiamata, sia verso altri interni eventualmente disponibili che verso numerazioni pubbliche esterne (p.es. cellulare in caso di assenza o non risposta).

DURATA E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio ha una durata minima come indicato nel MODULO DI ADESIONE e può essere cessato in qualsiasi momento con un preavviso di trenta giorni da inviarsi con Raccomandata A.R. o PEC all'indirizzo di EPICLINK indicato in testata. La fatturazione è allineata al mese solare. Trascorsa la durata minima del Contratto, il Servizio può essere cessato con un preavviso minimo di un intero mese solare tramite richiesta scritta da inviarsi con Raccomandata A/R a EPICLINK SRL, via Giuseppe Zucchi 39/C, 20095 Cusano Milanino (MI), nella quale siano riportate le informazioni necessarie ad **individuare in modo non ambiguo i servizi da cessare**. A fronte della richiesta EPICLINK provvede alla disattivazione del Servizio. Il Cliente dovrà quindi restituire a proprie spese le apparecchiature eventualmente fornite in comodato d'uso al domicilio di EPICLINK.

Ai fini della cessazione del processo di fatturazione il CLIENTE è sempre tenuto ad inoltrare a EPICLINK un ordine di cessazione. Non esiste alcun automatismo che produca la cessazione del contratto e della relativa fatturazione. In particolare non producono cessazione gli eventi quali i traslochi, l'abbandono o l'inutilizzo del Servizio e qualunque altro evento che possa rendere inutilizzabile il Servizio indipendentemente dalla volontà di EPICLINK. L'inattivazione del Servizio per qualsiasi motivo non farà quindi venire meno l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto fino alla data dell'effettiva cessazione, conseguente alla richiesta esplicita del CLIENTE. In caso di inattività trasmissiva per sei mesi il Servizio verrà cessato da EPICLINK facendo cessare anche il contratto.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi Internet EPICLINK sono parte integrante del presente Contratto. Con la sottoscrizione della presente il CLIENTE dichiara di aver preso visione e di accettare il documento **MSA - Condizioni Generali di Contratto** (Master Service Agreement). Tale documento è sempre disponibile sul sito EPICLINK all'indirizzo <https://www.epiclink.it/documentazione>.

CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso derivanti, non possono essere ceduti dal CLIENTE a terzi senza il previo consenso scritto di EPICLINK SRL. EPICLINK SRL si riserva il diritto di cedere il Contratto a terzi senza la necessità di preventivo consenso scritto del CLIENTE. Il CLIENTE riconosce questo diritto e la conseguente esclusione di EPICLINK SRL da ogni eventuale responsabilità nella conduzione successiva del rapporto.