

## Internet SpeedUp – Subito in Rete alla massima velocità

Il servizio **Internet SpeedUp** è l'offerta rivolta alle Aziende che necessitano di un accesso alla rete Internet ad altissime prestazioni. Internet SpeedUp fornisce un collegamento simmetrico alla rete Internet con velocità da 2 a 10 Mb/s. La connessione permanente ad Internet è realizzabile su gran parte del territorio nazionale utilizzando l'accesso al più vicino nodo della rete Clouditalia per mezzo di un collegamento dedicato di adeguata velocità. Il servizio è fornito su interfaccia Ethernet<sup>1</sup> (lo standard "de facto" attuale per le connessioni dati). **Internet SpeedUp** l'autostrada da e verso la Rete per i Clienti Clouditalia.

### Servizio Base - Offerta e prezzi

Il servizio base si compone dei seguenti elementi principali:

- Profili di accesso da 2 a 10 Megabit/s
- Porta IP di accesso dedicata sulla rete;
- Trasporto IP verso i punti di interconnessione nazionali e internazionali alla rete Internet.

Le velocità di accesso disponibili per il servizio Internet SpeedUp sono le seguenti:

| Profilo di accesso SPEED UP | Attivazione | Canone Mensile |
|-----------------------------|-------------|----------------|
| 2 Mbit/s                    | 200 €       | 160 €          |
| 4 Mbit/s                    | 300 €       | 250 €          |
| 6 Mbit/s                    | 400 €       | 400 €          |
| 8 Mbit/s                    | 500 €       | 600 €          |
| 10 Mbit/s                   | 500 €       | 675 €          |

**Router opzionale: Attivazione Gratuita<sup>2</sup>, Canone mensile: 25/€ (Prezzi IVA esclusa)**

Per i profili da 4 a 10 Mbit/s la soluzione tecnica utilizzata per la realizzazione del servizio di accesso è basata sullo standard EFM (Ethernet in the First Mile), che descrive la modalità con cui mappare le trame Ethernet sul livello fisico SHDSL. Il processo di incapsulamento delle trame comporta una modesta perdita della banda trasmissiva resa disponibile dal modem.

In particolare la capacità trasmissiva netta è circa pari all'87% della capacità lorda resa disponibile dal modem (velocità nominale del profilo).

Il profilo a 2 Mbit/s, oltre che in EFM, potrà essere realizzato

in SHDSL su rete ATM, questo comporta una riduzione della capacità trasmissiva netta dell'accesso che è pari a 1,6 Mbit/s.

Il circuito di accesso è terminato sulla porta di accesso alla rete IP di Clouditalia, con la quale determina la disponibilità ed il profilo di banda del servizio. La porta include la banda sulla rete IP di Clouditalia fino ai collegamenti di "peering" nazionali ed internazionali, in funzione della velocità di accesso scelta dal Cliente. Il valore di banda configurato sulla porta (velocità di porta) sarà almeno pari al valore massimo della velocità disponibile sul circuito di accesso.

### OPZIONI - Offerta e prezzi

**Dispositivo di accesso ad Internet (CPE, Router):** Clouditalia fornisce opzionalmente il router in noleggio. Il Router è dotato di interfaccia Ethernet per il collegamento della rete interna del Cliente alla rete Internet. La fornitura del dispositivo è comprensiva di installazione, configurazione iniziale, manutenzione e gestione remota.

Il dispositivo delimita la responsabilità di gestione del servizio di accesso ad Internet da parte di Clouditalia alla porta di rete locale (LAN) alla quale viene collegata la rete interna del Cliente. Il dispositivo di accesso fornito è costantemente monitorato dal Centro di Gestione Clouditalia, per consentire una più rapida ed efficace individuazione di eventuali malfunzionamenti e/o disservizi e consentire una diagnosi più rapida. Non è consentito al Cliente l'accesso al dispositivo, che può essere configurato solo dal Centro di Gestione Clouditalia.

Con il router è fornita la funzionalità di Network Address Translation (NAT) che consente di integrare l'accesso ad Internet, basato su indirizzi IP di tipo "pubblico", in tutte le reti di Clienti che già utilizzano internamente indirizzi IP "privati", che non possono quindi essere direttamente utilizzati per l'accesso ad

| Descrizione servizio opzionale  | Attivazione                 | Canone mensile |
|---|-----------------------------|----------------|
| Router a noleggio   | Gratuita <sup>2</sup>       | 25€            |
| 8 IP statici  | 15€                         | 30€            |
| 16 IP statici   | 15€                         | 40€            |
| Riconfigurazione on-site funzionalità NAT   | 200€                        | -              |
| Intervento Tecnico on-site (richiesto dal cliente e programmato in orario lavorativo)                                 | 150€ 1 <sup>h</sup> inclusa | -              |
| Costo orario tecnico incaricato Clouditalia (per lavori extra installazione standard o interventi tecnici prolungati) | 50€                         | -              |

Internet. La configurazione iniziale è compresa nella fornitura dell'apparato.

In caso di utilizzo di un router di proprietà del Cliente, la responsabilità Clouditalia sarà delimitata dall'apparato di terminazione DCE/Modem EFM installato. Per gli accessi a 2 Mb/s il servizio senza router Clouditalia potrebbe essere fornito su interfaccia V.35 tramite un apparato DCE. Il cliente potrà verificare l'interfaccia di terminazione consultando il tool di vendibilità del servizio Clouditalia riportato sul sito.

**Indirizzi IP:** Clouditalia provvede all'assegnazione di 1 indirizzo IP statico, in fase di attivazione del servizio. Opzionalmente è possibile chiedere una subnet da 8 e 16 indirizzi.

<sup>1</sup> In caso di fornitura dell'apparato da parte di Clouditalia.

<sup>2</sup> Gratis in fase di attivazione del servizio. **Contributo di attivazione di 150 €** se richiesto successivamente all'attivazione.

**Riconfigurazione on-site funzionalità NAT:** il servizio è disponibile nel caso in cui il router di accesso lato Cliente sia fornito e gestito da Clouditalia. Ogni attività di riconfigurazione richiesta dal Cliente è tariffata separatamente, in funzione dell'intervento richiesto (remoto oppure on-site).

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

**Sottoscrizione del servizio:** la fornitura del servizio Internet SpeedUp è subordinata alla sottoscrizione della relativa Proposta di Contratto corredata dei valori economici ed all'accettazione da parte di Clouditalia. Quanto non espressamente previsto dal presente documento e dalla Proposta di Contratto, è disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto "OPEN SERVICE".

**Attivazione:** il tempo necessario per l'attivazione del servizio è legato alla modalità realizzativa della linea di accesso. L'attivazione avviene di norma entro 60 gg. lavorativi (dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi, nell'orario 08:00 – 18:30). Il tempo di attivazione è definito come il numero di giorni lavorativi intercorrenti tra la data di sottoscrizione del Contratto e la data in cui, mediante comunicazione da parte di Clouditalia al Cliente, il servizio è reso disponibile. I termini indicati sono da intendersi non vincolanti per Clouditalia nel caso in cui si verificano problemi tecnici imputabili al Cliente, o problemi di forza maggiore o problemi dovuti a terzi. Nei 7 giorni successivi al ricevimento della suddetta comunicazione da parte di Clouditalia, il Cliente avrà facoltà di condurre propri test per verificare il corretto funzionamento del servizio. Entro tale termine, potrà restituire a Clouditalia un report delle anomalie eventualmente riscontrate. In questo caso Clouditalia verificherà l'effettivo malfunzionamento del collegamento e se accertato, dopo aver avviato al malfunzionamento in oggetto, comunicherà al Cliente l'attivazione effettiva del Servizio. Nel caso in cui non venga restituito da parte del Cliente il report entro il termine di 7 giorni di cui sopra o nel caso in cui, ad avvenuta verifica, non venga accertato da Clouditalia il malfunzionamento del collegamento segnalato dal Cliente, il collegamento sarà considerato accettato positivamente a partire dalla comunicazione di avvenuta attivazione, che determinerà la decorrenza del termine di fatturazione del servizio.

Il circuito di accesso al servizio è un collegamento fisico dedicato, che si estende dalla sede del Cliente fino alla centrale di attestazione della sede stessa. In fase di offerta, Clouditalia esegue una prima verifica di fattibilità del collegamento richiesto, ma l'effettiva realizzabilità è subordinata alle ulteriori verifiche che possono essere effettuate solo nella fase di attivazione del servizio. Il circuito di accesso potrebbe, infatti, non essere realizzabile per motivi tecnici, non dipendenti dalla volontà di Clouditalia, quali ad esempio, la mancanza di risorse sulla rete di distribuzione, la saturazione degli impianti, la mancanza di coppie in rame adatte alla realizzazione di accessi SHDSL. Qualora, in fase di attivazione, si dovesse verificare l'impossibilità a realizzare quanto richiesto, Clouditalia proporrà al Cliente possibili soluzioni alternative che possano comunque rispondere alle esigenze del Cliente, sottoponendogli una nuova offerta di servizio personalizzato.

**Durata:** il Contratto ha validità ed efficacia dalla data di rilascio del servizio, indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di quegli elementi che non siano ostativi all'utilizzo dello stesso e ha durata indeterminata. E' comunque fatto salvo il diritto di entrambe le Parti di recedere in ogni momento dal Contratto purché manifestato con preavviso di 30 giorni avente efficacia dalla data di ricezione della comunicazione che dovrà avvenire con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a "Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A. a Socio Unico, via P. Calamandrei n. 173 – 52100 Arezzo".

**Risoluzione (contributo di disattivazione):** il Cliente può manifestare la propria volontà di interrompere il Contratto in qualsiasi momento nella modalità prevista al punto sopra; in tale occasione, in deroga alle Condizioni Generali di Contratto Open Service, sarà addebitato un contributo di disattivazione pari a 50 euro per il profilo 2 M, 100 euro per profilo 4 M, 150 euro per profilo 6 M, 200 euro per il profilo 8 M e 250 euro per il profilo 10 M (IVA esclusa).

**Modalità di Fatturazione e Pagamento:** nella prima fattura Clouditalia addebiterà al Cliente il contributo di attivazione, i canoni mensili anticipati e i ratei dei canoni mensili pregressi con riferimento alla data di attivazione del servizio. Le fatture successive includeranno i canoni ricorrenti mensili anticipati. Il pagamento è a 30 gg. dalla data della fattura e potrà essere effettuato alle condizioni previste dal Contratto Open Service sottoscritto.

**Copertura Geografica:** il Servizio potrà essere attivato nelle città dove Clouditalia prevede la disponibilità della tecnologia e delle risorse di rete necessarie alla realizzazione del servizio, fatta salva comunque la verifica di fattibilità tecnica del Servizio legata a particolari condizioni della rete di accesso, che potrà essere eseguita solo in fase di attivazione.

**Assistenza clienti VIP:** Clouditalia mette a disposizione dei Clienti Internet SpeedUp un servizio di assistenza VIP dedicato al numero unico nazionale 800 984217. Per la segnalazione di guasti e disservizi è disponibile il supporto tecnico on-line accessibile direttamente dall'Area Clienti del sito [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com) che permette la piena visibilità da parte del Cliente del tracciamento e risoluzione del ticket. Il Servizio Clienti VIP Clouditalia è raggiungibile anche al numero gratuito 800 984 217 e alla mail [servizioclientivip@clouditalia.com](mailto:servizioclientivip@clouditalia.com) per tutte le segnalazioni e reclami relativi a malfunzionamenti, guasti o mancate attivazioni del servizio. Il numero è sempre disponibile (24/24, 7/7) e vengono garantite azioni di assistenza preventiva e correttiva con Livelli di Servizio dedicati dalle 8:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì feriali. A fronte della segnalazione di guasti e/o disservizi, il servizio di assistenza Clouditalia provvede all'apertura di un Trouble Ticket, che terrà traccia dell'ora di ricevimento della segnalazione (apertura guasto), della diagnosi, degli interventi eseguiti e quindi dell'ora di chiusura.



|  |  |  |                                   |   |                 |
|--|--|--|-----------------------------------|---|-----------------|
| <b>DATI INTESTATARIO CONTRATTO (CHI SOTTOSCRIVE IL CONTRATTO)</b>  |  | <input type="checkbox"/> NUOVO CONTRATTO   | <input type="checkbox"/> MODIFICA | <input type="checkbox"/> INVIA CONTRATTO PER SOLA ARCHIVIAZIONE                           |                 |
| Nominativo (in caso di Persona Fisica)/Ragione Sociale (in caso di Persona Giuridica)  |  | In persona del Legale Rappresentante Sig. (in caso di Persona Giuridica)   |                                   | Comune di nascita   | Data di nascita |
| Indirizzo (Sede Legale in caso di Persona Giuridica)   |  | Città  | Prov.                             | CAP   | Telefono        |
| Codice fiscale/Partita Iva   |  |  | Indirizzo e-mail                  |   | FAX             |
| Estremi del Documento di Identità – Tipo e Numero (del Legale Rappresentante in caso di Persona Giuridica)   |  |  |                                   | Rilasciato da (Comune, Prefettura)  |                 |
| Indirizzo di Fatturazione (se diverso da Indirizzo/Sede legale)  |  | Città  | Prov.                             | CAP   | Telefono        |
| Riferimento Tecnico  |  |  | Indirizzo e-mail                  |   | Telefono        |
| SEDE INSTALLAZIONE SERVIZIO (prov, comune, indirizzo, num civico)  |  |  |                                   |   |                 |
| <b>TELEFONO SEDE INSTALLAZIONE</b><br>Il numero indicato deve essere relativo ad una linea di tipo pots o isdn base. In caso di assenza di tale tipologie di linea sarà necessario indicare il numero telefonico di una delle linee presenti negli appartamenti limitrofi che abbiano lo stesso indirizzo e numero civico dell'indirizzo della sede di installazione indicato nella riga precedente  |  |  |                                   |   |                 |
| CODICE MIGRAZIONE <sup>(1)</sup>   |  |  |                                   |   |                 |
| PROFILO DI SERVIZIO  |  |  |                                   |   |                 |
| <input type="checkbox"/> 2 Mb/s  |  | <input type="checkbox"/> 4 Mb/s  |                                   | <input type="checkbox"/> 6 Mb/s   |                 |
|  |  |  |                                   | <input type="checkbox"/> 8 Mb/s   |                 |
|  |  |  |                                   | <input type="checkbox"/> 10 Mb/s  |                 |
| <b>OPZIONI</b>   |  |  |                                   |   |                 |
| <input type="checkbox"/> 8 Indirizzi IP Statici  |  | <input type="checkbox"/> 16 Indirizzi IP statici   |                                   | <input type="checkbox"/> Router a Noleggio  |                 |
| <b>NOTE <sup>(16)</sup></b>  |  |  |                                   |   |                 |
| <b>CAMPI OBBLIGATORI</b>   |  |  |                                   |   |                 |
| Il Cliente chiede l'attivazione del/i Servizio/i indicati nella presente Proposta e dettagliati alle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie, e in ogni altro documento contrattuale eventualmente allegato. <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span>   |  |  |                                   |   |                 |
| Il Cliente chiede l'invio della documentazione di fatturazione: <span style="float: right;">in formato cartaceo, via posta ordinaria <input type="checkbox"/></span> <span style="float: right;">in formato elettronico, via e-mail <input type="checkbox"/></span>  |  |  |                                   |   |                 |
| Il Cliente chiede l'invio del Codice Utente e della Password per accedere alle apposite procedure automatiche di attivazione, controllo, disattivazione, disponibili via Internet (accedendo al sito web <a href="http://www.clouditalia.com">www.clouditalia.com</a> alla sezione "AREA CLIENTI": <span style="float: right;">in formato cartaceo, via posta ordinaria <input type="checkbox"/></span> <span style="float: right;">in formato elettronico, via e-mail <input type="checkbox"/></span>   |  |  |                                   |   |                 |
| Il Cliente richiede l'invio della documentazione non in chiaro relativa alle comunicazioni effettuate IN USCITA. (Per richiedere la documentazione in chiaro è necessario compilare e sottoscrivere l'apposito modulo scaricabile dal sito web <a href="http://www.clouditalia.com">www.clouditalia.com</a> , accedendo alla sezione "AREA CLIENTI") <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span>   |  |  |                                   |   |                 |
| <b>MODALITA' DI PAGAMENTO</b>  |  |  |                                   |   |                 |
| <input type="checkbox"/> ADDEBITO DIRETTO IN CONTO (RID)   |  | Il Cliente deve compilare e sottoscrivere l'apposito modulo di autorizzazione scaricabile dal sito web <a href="http://www.clouditalia.com">www.clouditalia.com</a> , accedendo alla sezione "AREA CLIENTI", facendo attenzione ad indicare il proprio Codice Utente nel campo "CODICE DEL DEBITORE ASSEGNATO DALL'AZIENDA CREDITRICE". Nel caso in cui il Titolare del Conto Corrente sia persona diversa dal sottoscrittore della Proposta è richiesta copia del documento di identità (fronte e retro) dell'intestatario del Conto Corrente stesso. |                                   |   |                 |
| <input type="checkbox"/> ADDEBITO SU CARTA DI CREDITO  |  | Il Cliente deve procedere autonomamente all'inserimento dei dati relativi alla Carta di Credito attraverso l'apposita procedura disponibile sul sito web <a href="http://www.clouditalia.com">www.clouditalia.com</a> , accedendo alla sezione "AREA CLIENTI/PAGAMENTI CON CARTA DI CREDITO".  |                                   |   |                 |
| <input type="checkbox"/> ALTRE FORME DI PAGAMENTO  |  | <input type="checkbox"/> Bonifico su c/c bancario (riportato in fattura)   |                                   | <input type="checkbox"/> Versamento su c/c postale (riportato in fattura) <sup>(17)</sup> |                 |
| Il Cliente si impegna a comunicare a Clouditalia qualsiasi variazione dei dati sopra riportati.  |  |  |                                   |   |                 |
| Riservato Agenzia  |  |  |                                   |   |                 |
| <b>FIRME</b>   |  |  |                                   |   |                 |
| <b>E 3879</b>  |  |  |                                   |   |                 |
| Il rapporto tra le Parti, è regolato dalle Condizioni Generali di Contratto OPEN SERVICE TLC (pubblicate nel sito web <a href="http://www.clouditalia.com">www.clouditalia.com</a> ), che unitamente alla presente Proposta, alle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili, alle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, alla Carta dei Servizi e ad ogni altro documento contrattuale eventualmente allegato, costituiscono il Contratto. Con la sottoscrizione della presente Proposta di Contratto OPEN SERVICE, dichiaro di aver ricevuto copia delle Condizioni Generali di Contratto OPEN SERVICE, delle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili, delle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi e di ogni altro documento contrattuale. Clouditalia si riserva di rifiutare la presente Proposta ai sensi di quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto. Laddove non specificamente indicata la volontà contraria, con la sottoscrizione della presente Proposta, il Cliente delega Clouditalia a rappresentare a Telecom Italia, in suo nome e per suo conto, la volontà di usufruire della prestazione di Preselezione Operatore, la volontà di cessare tale prestazione, e/o la volontà di avere la portabilità delle numerazioni dalla rete Telecom Italia alla rete Clouditalia. Con la sottoscrizione della presente sezione, il Cliente autorizza Clouditalia all'addebito continuativo nelle modalità di pagamento sopra prescelte.   |  |  |                                   |   |                 |
| <b>LUOGO</b>   |  | <b>DATA</b>  |                                   | <b>FIRMA DEL CLIENTE</b>  |                 |
| <b>Accettazione delle Condizioni Generali di Contratto OPEN SERVICE TLC</b><br>Il Sottoscritto dichiara di approvare tutte le clausole contenute nelle Condizioni Generali di Contratto OPEN SERVICE TLC, e/o in eventuali Condizioni Aggiuntive applicabili al/i Servizio/i prescelto e di accettarle integralmente, e, in particolare, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., dichiara di aver letto attentamente, di accettare e di approvare specificamente i seguenti articoli: Art. 2 (Conclusioni del Contratto), Art. 3 (Attivazione ed Erogazione del Servizio), Art. 4 (Apparecchiatura – Sicurezza), Art. 6 (Obblighi del Cliente nell'utilizzo del Servizio), Art. 8 (Corrispettivi – Fatturazione – Pagamenti – Autotutela dei Consumi: Servizi resi in Modalità PostPagata), Art. 9 (Corrispettivi – Fatturazione – Pagamenti – Autotutela dei Consumi: Servizi resi in Modalità PrePagata), Art. 10 (Durata del Contratto), Art. 11 (Comunicazioni – Variazioni e Modifiche in corso di Erogazione), Art. 12 (Uso fraudolento del Servizio), Art. 14 (Garanzie), Art. 16 (Clausola Risolutiva Espressa - Diffida ad Adempiere), Art. 17 (Responsabilità di Clouditalia - Indennizzi), Art. 18 (Limiti di Responsabilità), Art. 19 (Service Provider Portability), Art. 20 (Procedura di Conciliazione - Foro Competente), Art. 21 (Contratto stipulato fuori dai Locali Commerciali e a Distanza), Art. 24 (Cessione del Contratto – Subappalto e Sub-Fornitura), Art. 25 (Disposizioni Finali) e Art. 27 (Oneri Fiscali). |  |  |                                   |   |                 |
| <b>Accettazione specifica delle Condizioni Generali delle prestazioni di Installazione e di Assistenza Post Installazione</b><br>Il Sottoscritto dichiara di approvare e accettare integralmente tutte le clausole contenute nelle Condizioni Generali delle prestazioni di Installazione e di Assistenza Post Installazione, di accettarle integralmente, e, in particolare, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., dichiara di aver letto attentamente, di accettare e di approvare specificamente i seguenti articoli: Art. 28 (Descrizione delle prestazioni di Installazione e di Assistenza Post Manutenzione), Art. 29 (Esecuzione delle prestazioni di Installazione e di Assistenza Post Manutenzione), Art. 30 (Garanzie e Responsabilità), Art. 31 (Restituzione Apparecchiatura).   |  |  |                                   |   |                 |
| <b>LUOGO</b>   |  | <b>DATA</b>  |                                   | <b>FIRMA DEL CLIENTE</b>  |                 |
| <b>CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b> – Ai sensi degli artt. 13, 23, 24, 123 e 130 del Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003) il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'Informativa contenuta nelle Condizioni Generali di Contratto OPEN SERVICE all'art. 22 ed esprime liberamente il consenso al trattamento dei dati personali da parte di CLOUDITALIA e dei soggetti terzi ivi indicati, oltre che per le finalità contrattuali di cui all'art. 22.4, lett. a), anche per le altre finalità di cui all'art. 22.4, lett. b).<br><b>PRESTO IL CONSENSO al trattamento dei miei dati personali per le finalità di cui all'art. 22.4, lett. b) ed espressamente, per la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di CLOUDITALIA e inviare Newsletter, mediante strumenti automatizzati (es: posta elettronica, SMS, ecc.) e/o tradizionali (quali telefonate, invio di posta cartacea, ecc.)</b> <input type="checkbox"/> oppure mediante solo strumenti tradizionali (quali telefonate, invio di posta cartacea, ecc...). <input type="checkbox"/><br><b>NEGO IL CONSENSO al trattamento dei miei dati personali per le finalità di cui all'art. 22.4, lett. b)</b> <input type="checkbox"/>  |  |  |                                   |   |                 |
| <b>LUOGO</b>   |  | <b>DATA</b>  |                                   | <b>FIRMA DEL CLIENTE</b>  |                 |

Codice e firma  
Timbro Agenzia

