

## Profilo Commerciale TUTTO TWIN Office

### I CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il profilo **TUTTO TWIN Office**, disponibile nell'ambito dell'offerta TIM Comunicazione Integrata Smart, è rivolto alle piccole e medie aziende e prevede la fornitura di una soluzione "full VOIP" ad alta qualità che include servizi dati, voce e servizi innovativi di centralino. Il profilo TUTTO TWIN Office (di seguito anche "Offerta") è attivabile su Clienti monosede e può essere attivato solo in caso di disponibilità o contestuale attivazione di un accesso internet tra quelli elencati nel presente Profilo Commerciale.

Il Cliente potrà richiedere l'attivazione dell'Offerta sottoscrivendo la Proposta di Attivazione – Sezione TUTTO TWIN Office.

#### L'Offerta comprende:

- possibilità di migrare in VoIP numerazioni già attive in fonia tradizionale o di altro operatore (previa verifica di fattibilità tecnica);
- possibilità di richiedere nuove numerazioni VoIP;
- **chiamate illimitate** verso i numeri **fissi nazionali**;
- **chiamate illimitate** verso tutti i **numeri mobili nazionali**;
- la possibilità di effettuare contemporaneamente da due a sei conversazioni telefoniche (canali voce). Per ciascun canale voce è possibile associare fino a 4 Utenti;
- un accesso ad Internet con navigazione illimitata secondo le modalità proprie della tecnologia di accesso scelta dal Cliente (come specificato nel Paragrafo 3 "TECNOLOGIE DI ACCESSO AD INTERNET";
- **servizi** e funzionalità di **centralino** indicati nel Paragrafo 7 "SERVIZI DI CENTRALINO". Sono inoltre inclusi 1 Risponditore Automatico, oltre a 3 servizi di Fax Messaging (fax to email);
- **applicazioni** per pc e smartphone;
- **fornitura in noleggio di un Router TIR** per trasmissione dati/voce; l'ammontare del canone è incluso nel corrispettivo di cui al Paragrafo 10 "CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO TUTTO TWIN OFFICE";
- **accesso al Portale Configura Comunicazione Integrata**, all'indirizzo <https://ci.timimpresasemplice.it> per la configurazione e l'utilizzo dei servizi col profilo Amministratore e profilo Utente;
- **intervento di installazione** presso la sede del Cliente;
- **assistenza Tecnica** come specificato nel Paragrafo 4 "ASSISTENZA TECNICA";
- la disponibilità del programma per personal computer "**Comunicazione Integrata PC App**" e/o del programma per Smartphone "**Comunicazione Integrata Mobile App**", previa accettazione delle relative Condizioni di licenza d'Uso Comunicazione Integrata per Client PC e Mobile ("EULA"), che consente di accedere ad alcune funzionalità del servizio TUTTO TWIN Office, quali a titolo esemplificativo: gestione delle principali configurazioni del centralino, controllo elenco chiamate effettuate/ricevute dal centralino, effettuazione chiamate. "Comunicazione Integrata PC App" potrà essere scaricata dal profilo utente all'indirizzo <https://ci.timimpresasemplice.it>. "Comunicazione Integrata Mobile App" potrà inoltre essere scaricata direttamente dallo store mobile di Apple (Comunicazione Integrata Mobile App Broadsoft) e Google (Comunicazione Integrata Broad) disponibili sullo smartphone dell'utente finale.

### 2 NUMERAZIONI TELEFONICHE

Le numerazioni già nella disponibilità del Cliente e/o di altro operatore saranno migrate in tecnologia VoIP solo ove tecnicamente possibile.

Le configurazioni supportate in VoIP sia per le linee migrate (attive con Tim o con altro OLO) che per le nuove, sono di tipologia "Numerazione singola".

#### NOTA:

- Tutte le numerazioni presenti sulla sede (nuove e/o migrate) condividono l'utilizzo dei due canali voce
- Non è possibile migrare in VOIP la linea fonia se di supporto alla connettività ADSL.

### 3 TECNOLOGIE DI ACCESSO AD INTERNET

TIM attiverà l'Offerta TUTTO TWIN Office richiesta dal Cliente (alle condizioni economiche riportate al Paragrafo 10 "CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO TUTTO TWIN OFFICE") in funzione della migliore tecnologia disponibile presso la sede per la quale si richiede l'attivazione della stessa tra:

- Fibra Ottica, con velocità nominale di trasmissione fino a 30 Mbps in download e fino a 3Mbps in upload attraverso la tecnologia FTTC/ (Fiber To The Cabinet/), (tecnologia VDSL);
- ADSL2+, con velocità nominale di trasmissione fino a 20 Mbps in download e fino a 1 Mbps in upload (tecnologia ADSL2+);
- ADSL, con velocità nominale di trasmissione fino a 7 Mbps in download e fino a 704 Kbps in upload (tecnologia ADSL).

PROFILI ADSL/ ADSL2+/VDSL					
7M Adaptive (Adsl)		20M Adaptive (Adsl 2+) <sup>1</sup>		Fibra Professional (VDSL)	
Banda di Picco <sup>2(a)</sup>		Banda di Picco <sup>2</sup>		Banda di Picco <sup>2</sup>	
Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream
7 Mbps	704 Kbps	20 Mbps	1 Mbps	30 Mbps	3 Mbps
Banda Minima Garantita		Banda Minima Garantita		Banda Minima Garantita	
Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream
256 Kbps	256 Kbps	256 Kbps	256 Kbps	256 Kbps	256 Kbps

Tabella 1a

L'offerta TUTTO TWIN Office è disponibile anche su profilo di accesso Internet in tecnologia FTTC "Fibra Professional con Opzione Superfibra", alle condizioni economiche riportate al Paragrafo 10 "CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO TUTTO TWIN OFFICE).

Fibra Professional con Opzione Superfibra (VDSL)	Banda di Picco <sup>2</sup>		Banda Minima Garantita	
	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream
<b>BMG 256K</b>	100 Mbps	20Mbps	256 Kbps	256 Kbps

Tabella 1b

Nell'ambito dei profili ADSL/ADSL2+/FTTC vengono resi disponibili, per ogni accesso, 4 indirizzi IP pubblici statici. Per le eventuali eccezioni si rimanda al Profilo Commerciali BB Profili.

La modalità di default di configurazione della linea è INTERLEAVED.

I servizi "Fibra Professional e Fibra Professional con Opzione Superfibra" prevedono sempre la realizzazione su una linea aggiuntiva solo dati inclusa nel servizio.

I servizi "7M Adaptive" e "20M Adaptive" saranno fruibili dal Cliente su linea RTG/ISDN o su Linea Aggiuntiva solo dati gratuita.

#### 4 ASSISTENZA TECNICA

Le funzionalità di Assistenza previste in TUTTO TWIN Office includono:

- Front end di assistenza tecnica (H24 con operatore) attraverso il numero verde 800.121.121 (post selezione 3, Comunicazione Integrata)
- Copertura di assistenza: Lun-Sab 08.00 – 20.00 (esclusi festivi)

Gli eventuali malfunzionamenti saranno risolti nel rispetto dei seguenti dati di ripristino e disponibilità del servizio:

Tipologia	Tempi
Disponibilità del servizio	99,60% (guasti bloccanti)
% segnalazioni con tempo di risposta rispettato	1h nel 80% dei casi
Guasto bloccante sede	Ripristino entro 8 ore lavorative (85% dei casi); entro 12 ore lavorative nel 100% dei casi
Guasto non bloccante (su sede)	Ripristino entro 2gg.

Tabella 2

#### 5 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- L'offerta TUTTO TWIN Office sarà resa disponibile solo nel caso sia tecnicamente possibile l'attivazione della connettività ADSL/ADSL2+/ VDSL. Qualora la sede del cliente non risulti coperta da ADSL/ADSL2+/ VDSL non sarà possibile attivare l'offerta TUTTO TWIN Office.
- In caso di linea telefonica tradizionale Tim già attiva sarà possibile trasformare la stessa in linea VoIP nell'offerta TUTTO TWIN Office solo in caso di disponibilità di copertura ADSL/ADSL2+/VDSL e alle condizioni riportate nel Paragrafo 13 "ALTRE NORME CONTRATTUALI – Linee da migrare in VOIP".
- Il collegamento "ADSL/ADSL 2+ 7M e 20 M Adaptive" sarà fruibile su Linea Aggiuntiva solo dati gratuita, o su linea RTG/ISDN alle condizioni riportate nel relativo Profilo Commerciale.

<sup>1</sup> Se la zona in cui si trova il Richiedente dovesse risultare non coperta da tecnologia ADSL2+, sarà attivato il servizio con velocità nominale di trasmissione di 7 Mbps in download e di 704Kbps in upload.

<sup>2</sup> Le velocità riportate sono le massime di picco. La velocità di navigazione in Internet dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sua sede dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete Internet, i server dei siti web cui ci si collega e le caratteristiche del modem e del computer utilizzato.

- Contestualmente alla richiesta di attivazione dell'Offerta TUTTO TWIN Office - ADSL/ADSL2+/- FFTC/, da effettuare compilando la relativa sezione della Proposta di Attivazione, il Cliente potrà richiedere, compilando l'apposito "Modulo per Number Portability su soluzioni VoIP evolute", la migrazione in Tim di numerazioni attive con altro Operatore. La fatturazione dei corrispettivi decorrerà dalla data di attivazione dell'Offerta, indipendentemente dalla effettiva data di migrazione delle numerazioni in Number Portability.

## 6 APPARATI ABBINATI AL SERVIZIO

### ROUTER/TIR

Per i servizi di connettività ADSL/ADSL2+/Fibra Professional/Fibra Professional con opzione Superfibra, è disponibile l'apparato Router/TIR con wifi integrato

Gli apparati Router/TIR sono forniti in noleggio (alle condizioni economiche riportate al Paragrafo 10 "CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO TUTTO TWIN OFFICE) e verranno installati da un tecnico specializzato presso la sede del Cliente. La fornitura e la gestione del router TIR è a cura Tim.

Il Cliente in tutti i casi in cui si renda necessaria l'installazione di apparati presso i propri locali, si impegna a garantire all'interno dei suddetti locali destinati ad ospitare i diversi tipi di apparati in funzione del profilo di offerta prescelto, i requisiti tecnici di cui al Paragrafo 16 "REQUISITI TECNICI PER I LOCALI DEL CLIENTE DESTINATI AD OSPITARE GLI APPARATI FORNITI IN MODALITÀ TIR"

## 7 SERVIZI DI CENTRALINO

L'Offerta include le funzionalità di centralino nel seguito descritte.

### Servizi e funzionalità azienda/sede e gestione utenti

Tali funzionalità di centralino sono configurate/gestite direttamente dall'Amministratore del servizio (accesso tramite profilo Amministratore) tramite il portale Configura Comunicazione Integrata .

<b>Servizi e Funzionalità dell'Azienda/ Sede</b>	
Chiamata in Stand By (call park)	Consente definire uno o più gruppi di utenti della stessa sede, che hanno la possibilità di "parcheggiare" le chiamate ricevute in modo che un altro utente del gruppo possa riprenderle.
Gruppo di Risposta	Consente di gestire le chiamate in entrata al numero di telefono assegnato al Gruppo di Riposta, inoltrandole ad un gruppo di utenti dell'azienda secondo le politiche di gruppo definite (circolare, regolare, simultaneo, uniforme). E' possibile definire più servizi di Gruppo di Risposta sulla stessa sede.
<b>Servizi e Funzionalità dell'Azienda/ Sede</b>	
Gruppo di risposta su numero diretto	Consente di gestire le chiamate in entrata al numero di telefono di un Utente appartenente ad un Gruppo di Risposta con le politiche di inoltro definire per il Gruppo di Risposta.
Estensione Virtuale	Consente di assegnare, ad una persona che opera all'esterno della Sede, un Interno associato al suo numero di telefono così da renderlo raggiungibile tramite una chiamata con numero breve.
Gestione Code (Call Center Basic)	Consente la gestione delle chiamate in ingresso all'azienda, l'accoglienza tramite messaggio di benvenuto, la risposta da parte degli agenti secondo le politiche configurate per la gestione della chiamata, l'accodamento tramite messaggi di cortesia.
Meet Me Conference	Consente di configurare uno o più numeri di telefono (Bridge) utilizzabili per multi-conferenze fra utenti azienda e/o esterni. Il numero massimo di persone collegabili in contemporanea è 12.
Musica su Attesa	Consente di impostare una musica personalizzata da far ascoltare al chiamante mentre la chiamata è in attesa.
Numerazioni (VoIP)	Si intendono i numeri pubblici assegnati alla sede; possono esser richiesti in fase di contrattualizzazione del servizio o successivamente. Possono essere assegnate ai servizi sede/azienda o agli utenti.
Numeri Interni	Consente di associare un piano di numerazione privata (PNP) all'azienda, assegnando a ciascun utente o servizio un numero interno/breve. La lunghezza dei numeri interni/brevi è scelto dal Cliente in fase di sopralluogo/installazione del servizio. Una volta impostato, non è più modificabile.
Numero Pubblico di Sede	E' la numerazione che identifica la sede. Assegnata da Tim in fase di configurazione del servizio, si può modificare da portale Web. <ul style="list-style-type: none"> <li>Viene utilizzato per le chiamate in uscita da tutti gli utenti che non hanno numero pubblico assegnato ma solo numero interno/breve.</li> <li>Può venir utilizzato per le chiamate in uscita da tutti gli utenti che hanno numero pubblico assegnato. Può essere assegnato ad un utente o ad un servizio di sede, in fase di configurazione dello stesso.</li> </ul>
Risponditore Automatico	Consente di configurare un menù vocale di risposta automatica (IVR) differenziando le logiche di risposta in orario di lavoro e fuori orario di lavoro. E' possibile definire più servizi di Risponditore Automatico sulla stessa sede. L'offerta include un servizio di Risponditore Automatico; nel caso siano necessari più servizi, è possibile acquistarli alle condizioni economiche indicate nel seguente Profilo commerciale.
Passa al successivo se Occupato	Consente di definire una lista deli utenti della sede tale per cui, se un utente della lista viene chiamato e risulta occupato, la chiamata in arrivo verrà offerta sequenzialmente al primo utente libero (non occupato) della lista.

Periodo di Validità (Scheduler)	Consente di definire gli orari lavorativi dell'azienda. Sono disponibili due tipologie di scheduler: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orario di apertura: consente di selezionare gli orari di apertura ed i giorni della settimana in cui le Sedi sono aperte.</li> <li>• Giorni Festivi: consente di selezionare i giorni dell'anno in cui le Sedi sono chiuse per festività.</li> </ul>
Risposta per Assente (call pick up)	Consente di definire uno o più gruppi di utenti abilitati a rispondere alle chiamate dirette ad altri utenti del gruppo (call pick up).
Rubrica Aziendale/ di Sede	Consente di visualizzare l'elenco degli utenti e dei servizi e viene popolata automaticamente alla creazione degli stessi. E' inoltre possibile aggiungere dei contatti esterni (sia singolarmente che tramite file csv). L'utente può visualizzare la rubrica da Portale, da PC APP (tutti i contatti tranne le estensioni virtuali), da Mobile App (tutti i contatti, tranne le estensioni virtuali ed i contatti esterni).
Servizio Notte di gruppo	Consente di inoltrare tutte le chiamate in arrivo a qualsiasi numero pubblico della sede, in orario di chiusura, verso un numero scelto.
<b>Abilitazione Servizi Utente</b>	
Direttore Assistente	Consente all'amministratore del servizio di assegnare la funzionalità di Direttore e quella di Assistente ad uno o più utenti, in modo che gli Assistenti abbiano la possibilità di gestire le chiamate dei Direttori.
Fax Analogico	Consente di gestire un fax analogico. Il fax analogico (non incluso nell'offerta) dovrà essere collegato ad una porta FXS dell'ATA/adattatore.
Fax Messaging	Consente all'amministratore del servizio di assegnare il servizio di fax messaging (licenza) ad uno o più utenti. Tale servizio consente, agli utenti abilitati dall'amministratore, di ricevere i fax in ingresso ad una numerazione pubblica specifica, direttamente sulla propria casella e-mail. Il servizio NON consente l'invio di fax in uscita.
Multinumero	Consente di assegnare ad un utente fino a 10 numeri di telefono (pubblici o interni), differenziandone lo squillo. Le numerazioni funzionano solo per le chiamate in ingresso.
Posto Operatore Web Small	Consente all'amministratore di assegnare il servizio di Posto Operatore Applicazione Web ad uno o più utenti. Il servizio fornisce una consolle WEB da cui è possibile gestire le chiamate in ingresso e monitorare gli utenti dell'azienda (fino a 30 utenti). Per effettuare/ricevere le chiamate è necessario essere muniti di una PC APP (già inclusa nel servizio), o di un telefono (da acquistare alle condizioni economiche indicate nel seguente Profilo commerciale).

<b>Abilitazione Servizi Utente</b>	
Posto Operatore Tradizionale	Consente all'amministratore di assegnare il servizio di Posto Operatore Tradizionale ad uno o più utenti. Il servizio permette di gestire le chiamate in ingresso e monitorare gli utenti dell'azienda tramite l'apparato "campo lampade" del telefono fisso avanzato (fino ad un massimo di 18 utenti per ciascun apparato "campo lampade"). Per poter usufruire del servizio è necessario l'acquisto di un telefono fisso avanzato abbinato ad un massimo di due campi lampade, alle condizioni economiche indicate nel seguente Profilo Commerciale.
Premi e Parla	Consente all'amministratore di abilitare la funzione di risposta automatica ad uno o più utenti. Tale funzionalità consente di fare in modo che un interno risponda automaticamente alle telefonate ricevute da utenti selezionati, comportandosi come un interfono.
<b>Gestione Utenti</b>	
Cancellazione Utente	L'amministratore può cancellare un Utente della sede. In questo modo si renderà nuovamente disponibile l'eventuale numerazione geografica associata all'utente eliminato e l'eventuale terminale a lui assegnato. Tale numerazione (oltre l'eventuale terminale) può essere nuovamente utilizzata dall'Amministratore per configurare, ad esempio, un altro utente.
Creazione Utente	Consente all'amministratore di creare (successivamente all'attivazione del servizio) un nuovo Utente della sede, assegnandogli un numero pubblico + numero interno, o solo numero interno. All'utente è sempre assegnata la PC App e la Mobile App, permettendo all'Amministratore di creare nuove postazioni in autonomia, fino al massimo 4 utenti per canale voce).
Gestione Servizi Utente	L'amministratore del servizio può gestire tutti i servizi di ciascun Utente, dettagliati nella tabella successiva.
Gestione Terminali	L'amministratore può rimuovere il telefono fisico eventualmente associato all'utente. Così facendo il terminale risulta non più assegnato all'utente e può essere assegnato ad un altro utente della sede. E' possibile solo disassociare agli utenti (e quindi riassociare) terminali già configurati ed installati da Tim. Non è possibile configurare ulteriori nuovi terminali sul servizio in autonomia ma è sempre necessario l'intervento di un tecnico Tim alle condizioni economiche riportate nel seguente profilo commerciale.
Lista Chiamate	Consente all'amministratore del servizio di visualizzare la lista di tutte le chiamate ricevute, effettuate o perse da ciascun Utente (ultime tre cifre oscurate).
Livello abilitazione chiamate	Consente di definire la tipologia di traffico cui l'utente viene abilitato. Sono disponibili i seguenti livelli di abilitazione per le chiamate uscenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• solo chiamate all'interno dell'azienda</li> <li>• nazionali</li> <li>• nazionali + cellulari</li> <li>• nazionali + cellulari + internazionali</li> <li>• nazionali + cellulari + internazionali + sovrapprezzo</li> </ul> Per la tipologia "nazionale+cellulare+ITZ+sovrapprezzo" è necessario inoltre rivolgersi a Tim; fare riferimento alla sezione "Numerazioni Speciali" del presente profilo commerciale.
Reset Password Utente	L'amministratore del servizio può effettuare il reset della password e consentire all'utente di impostare la creazione di una nuova password per l'accesso al Portale ed agli applicativi di servizio (PC App, Mobile App).

Tabella 3

### Servizi e funzionalità utente

Tali funzionalità di centralino possono essere configurate/gestite in autonomia dall'utente tramite uno o più dei seguenti strumenti<sup>3</sup>: Portale Configura Comunicazione Integrata (accesso tramite profilo utente), Pc App, Mobile App, Terminali, codici servizio.

Servizi e Funzionalità Utente	Descrizione
<b>Chiamate in arrivo</b>	
Accettazione selettiva	Consente all'utente di accettare le chiamate in ingresso selettivamente, basandosi su condizioni personalizzabili (criteri). Le chiamate che non soddisfano i criteri impostati vengono rifiutate.
Chi è	Consente di leggere sul display del proprio telefono il numero di chi sta chiamando.
Devia chiamate - crea regole	Consente all'utente di inoltrare le proprie chiamate in ingresso verso una destinazione specifica, basandosi su criteri selettivi specificati nella maschera di configurazione del servizio.

<b>Chiamate in arrivo</b>	
Devia le chiamate sempre	Consente di impostare la deviazione di tutte le chiamate in arrivo verso una destinazione specificata (numero fisso o mobile). E' possibile impostare uno squillo di avviso sul proprio terminale quanto la chiamata viene deviata.
Devia chiamate se occupato	Consente di impostare la deviazione delle chiamate verso una destinazione specificata (numero fisso o mobile) quando il numero dell'utente è occupato.
Devia chiamate se non raggiungibile	Consente di impostare la deviazione delle chiamate verso una destinazione specificata (numero fisso o mobile) quando l'utente non è raggiungibile, ad esempio quando la connessione con la rete internet è giù.
Devia chiamate se non risponde	Consente di impostare la deviazione delle chiamate verso una destinazione specificata (numero fisso o mobile) quando la chiamata diretta al numero dell'utente non riceve risposta.
Direttore Assistente	Consente agli utenti Direttore/ Assistente di impostare dei criteri di filtraggio per la gestione delle chiamate in arrivo.
Multinnumero	Il servizio è configurabile solo a livello di Amministratore del Servizio e permette associare ad uno stesso utente più numerazioni (e di personalizzare lo squillo alla ricezione della chiamata), su cui ricevere le chiamate in ingresso.
Non disturbare	Consente all'utente di non ricevere le chiamate al suo numero (anche in mobilità). Il chiamante sente il tono di occupato. E' possibile impostare uno squillo di avviso sul terminale dell'utente.
Notifica di chiamata	Consente all'utente di ricevere notifiche e-mail sulle chiamate in ingresso, basandosi su criteri selettivi specificati nella maschera di configurazione.
Posto Operatore Web Small/Large	Consente all'utente configurato dall'Amministratore del servizio come "Posto Operatore Web" di autenticarsi alla consolle WEB da cui gestire le chiamate in ingresso e monitorare gli utenti dell'azienda (fino a 30 utenti con il profilo SMALL, fino a 200 con il profilo LARGE). L'accesso alla consolle WEB si effettua attraverso il portale Configura Comunicazione Integrata). Per effettuare/ricevere le chiamate è necessario essere muniti di una PC APP (softphone incluso nel servizio), o un telefono (da acquistare alle condizioni economiche indicate nel seguente Profilo commerciale).
Posto Operatore Tradizionale	Consente all'utente configurato dall'Amministratore del servizio come "Posto Operatore Tradizionale" di gestire le chiamate in ingresso e monitorare gli utenti dell'azienda tramite l'apparato "campo lampade" del telefono fisso avanzato (fino ad un massimo di 18 utenti per ciascun apparato "campo lampade"). Per poter usufruire del servizio è necessario l'acquisto di un (telefono fisso avanzato abbinato ad un massimo di due alle condizioni economiche indicate nel seguente Profilo Commerciale).
Risposta per Assente (call pick up)	Consente all'utente di rispondere ad una chiamata diretta ad un altro telefono aziendale digitando un codice di servizio (valido solo per utenti appartenenti al medesimo gruppo di call pick up, definito dall'amministratore del servizio)
Risposta per Assente con indicazione del numero breve	Consente all'utente di rispondere ad una chiamata diretta ad un altro telefono aziendale digitando un codice di servizio seguito dal numero interno del chiamato (non è necessario appartenere allo stesso gruppo di call pick up)
Rifiuto chiamate anonime	Consente all'utente di rifiutare automaticamente tutte le chiamate provenienti da chiamanti che nascondono la propria identità.
Rifiuto selettivo	Consente all'utente di rifiutare le chiamate in ingresso selettivamente, basandosi su condizioni personalizzabili (criteri).
Segreteria Telefonica	Consente all'utente di attivare o disattivare la segreteria telefonica per il suo numero. E' possibile selezionare le modalità con cui le chiamate vengono deviate alla segreteria ( "sempre", "se non risponde", "se occupato"). E' inoltre possibile inviare ad una casella di posta elettronica indicata e modificabile in qualsiasi momento, sotto forma di file audio, i messaggi vocali ricevuti.
Squillo differenziato	Consente all'utente di differenziare lo squillo delle chiamate in ingresso, secondo criteri personalizzabili.
Squillo Simultaneo	Consente all'utente di definire un elenco di numeri che si desidera far squillare oltre al telefono principale quando si riceve una chiamata in ingresso.
<b>Chiamate in uscita</b>	
Integrazione con Outlook	Consente di accedere direttamente ai contatti presenti in Outlook, e chiamare con un click da PC App senza necessità di digitare il numero di telefono (solo per PC App per Windows).
Nascondi Numero	Consente di nascondere il proprio numero per le chiamate in uscita.

<sup>3</sup> Per l'indicazione su quale strumento è disponibile il servizio si rimanda ai Manuali d'uso (manuali del portale web Configura Comunicazione Integrata, manuale degli applicativi PC App e Mobile App, manuali dei Telefoni)

Richiamata automatica	Consente all'utente di essere notificato quando un interno precedentemente occupato ritorna disponibile; nel qual caso a seguito della notifica si viene connessi automaticamente senza bisogno di richiamare il numero. Il servizio di Richiamata automatica funziona solo con gli interni di centralino aziendali.
Tasti rapidi 8	Consente di associare un qualsiasi numero telefonico oppure un numero interno ad un tasto (da 1 a 9), del tastierino numerico del terminale.
Tasti rapidi 100	Consente di associare un qualsiasi numero telefonico oppure un numero interno ad un codice da 00 a 99.

<b>Chiamate in corso</b>	
Avviso di chiamata	Consente di attivare (o disattivare) l'avviso di chiamata per essere informati se qualcuno sta chiamando mentre si è occupati in un'altra conversazione.
Chiamata in stand by (call park)	Consente di mettere in attesa una chiamata da un telefono e riprenderla da un altro.
Messa in attesa	Consente di mettere e togliere dall'attesa l'utente con cui si è in conversazione.
Meet Me Conference	Consente di effettuare una multiconferenza, con utenti interni o esterni all'azienda, fino al massimo numero di utenti definito dall'Amministratore per il Bridge utilizzato.
Musica su attesa	Consente all'utente di abilitare o disabilitare la Musica in Attesa.
Sposta la chiamata	Consente di 'spostare' una chiamata attiva su di un terminale fisso (anche PC APP) o mobile, ad altro terminale facente capo al medesimo utente. Il codice di servizio (*11) va effettuato sul terminale su cui la chiamata viene spostata.
Trasferisci la chiamata	Consente di trasferire una chiamata in corso ad un altro interlocutore.
<b>Chiamate da remoto</b>	
Ovunque Sei	Consente di inserire uno o più numeri di terminali fissi o mobili che squilleranno simultaneamente in caso di chiamata al proprio numero Tutto Twin Office. E' possibile chiamare in mobilità avviando le chiamate tramite Mobile APP o PC APP e presentandosi al chiamato con il proprio numero Tutto Twin Office
Ufficio Mobile	Consente di impostare un numero pubblico (1 numero fisso o mobile a scelta) sul quale ricevere tutte le chiamate dell'ufficio quando si è fuori sede (numero ufficio mobile). Il telefono d'ufficio non squillerà. Dal numero ufficio mobile è possibile inoltre avviare le chiamate, tramite Mobile APP o PC APP, presentandosi con il numero fisso dell'ufficio.
<b>Altre Funzionalità</b>	
Lista Chiamate	Per visualizzare la lista di tutte le chiamate ricevute, effettuate o perse sul numero fisso. La lista è disponibile da PC App, Mobile App, portale web Configura Comunicazione Integrata
Fax Messaging	Consente agli utenti di ricevere i fax in ingresso ad una numerazione pubblica specifica, direttamente sulla propria casella e-mail. Il servizio NON consente l'invio di fax in uscita. Il servizio viene abilitato dall'Amministratore che configura anche la numerazione pubblica.
Premi e Parla	Consente ad un utente, previa abilitazione da parte dell'Amministratore, di rispondere automaticamente alle telefonate comportandosi come un interfono. L'utente definisce da quali interni ricevere tale tipologia di chiamata.
Rubrica Personale	Consente di gestire su portale web Configura Comunicazione Integrata il Nome e Numero dei propri contatti personali

Tabella 4

## 8 OPZIONI DEL SERVIZIO

### Opzione Indirizzi IP Pubblici Aggiuntivi

E' possibile richiedere la assegnazione di 8 IP di base, in luogo dei 4 IP previsti di default, a fronte di un abbonamento aggiuntivo. In tal caso degli 8 IP assegnati **cinque** sono utilizzabili dal cliente.

E' possibile richiedere l'assegnazione di una subnet di ulteriori 8 IP pubblici a fronte di un abbonamento aggiuntivo.

Gli 8 IP pubblici aggiuntivi sono necessariamente NON contigui rispetto ai 4 di default. Viene assegnata una subnet distinta da 8 IP di cui **sei** sono utilizzabili dal cliente.

Gli 8 IP pubblici aggiuntivi possono essere contigui rispetto agli 8 IP di base SOLO in caso di richiesta contestuale alla prima attivazione. In tal caso viene assegnata una unica subnet da 16 IP di cui **tre** sono utilizzabili dal cliente.

### Opzione Voce Internazionale per offerte Voip

L'offerta TUTTO TWIN Office è compatibile con l'Opzione Voce Internazionale per offerte Voip. Per i dettagli e le condizioni specifiche dell'offerta si rimanda al profilo commerciale dell'Opzione.

L'Opzione Voce Internazionale per offerte Voip è incompatibile con l'Opzione Mondo Open Business.

### Opzione Mondo Open Business

L'offerta TUTTO TWIN Office è compatibile con l'Opzione Mondo Open Business, versione Cliente.

Per i dettagli e le condizioni specifiche dell'offerta si rimanda al profilo commerciale dell'Opzione.

### Opzione Digital Prime

In caso di richiesta di attivazione di una nuova connettività è disponibile l'opzione gratuita Digital Prime. L'opzione attiva l'offerta Digital Prime che consente al cliente, in caso di acquisto di servizi ICT sul marketplace TIM Digital Store di Tim (<https://digitalstore.tim.it>) di beneficiare sui servizi in promozione di sconti dedicati ai Clienti Digital Prime e ricevere l'addebito di tali servizi direttamente sul conto

TIM associato alla connettività broadband. A tal fine Tim predisporrà un account a nome del cliente inserendo come ID l'indirizzo e-mail fornito dallo stesso nella Proposta di attivazione; il cliente dovrà poi provvedere a completare la registrazione sul portale una volta ricevuta la Welcome mail con le relative istruzioni.

Le modalità ed i dettagli per richiedere l'attivazione dei servizi del portale TIM Digital Store sono indicati nel Profilo Commerciale Bundle Digital Store

## 9 CARATTERISTICHE TECNICHE

### Scheda riassuntiva ai sensi della delibera AGCOM 244/08/CSP e successive modificazioni

Per i servizi ADSL/ADSL2+/VDSL si rimanda al sito [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it). all'interno della sezione dedicata all'offerta del documento "Caratteristiche del servizio", sotto la voce "Infoconsumatori/Caratteristiche dei servizi d'accesso a internet da fisso". Il documento riporta i livelli di qualità minima su cui Tim si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera AGCom 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con l'offerta, sulla tecnologia utilizzata per l'accesso.

## 10 CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO TUTTO TWIN OFFICE

Tutti i prezzi si intendono IVA esclusa.

TUTTO Twin Office prevede un abbonamento e un costo di attivazione così come riportato nelle Tabelle 5a, 5b e 6

Riepilogo Costo di ATTIVAZIONE	
TUTTO TWIN OFFICE con 2 canali voce	Costo di attivazione (€)
	100,00

Tabella 5a

Per i Clienti che entro il 31 dicembre 2017 richiedano l'attivazione dell' Offerta TUTTO TWIN Office, esclusivamente con nuove linee fisse (Nuovo Impianto o Rientro da altro Operatore) e contestuale nuovo Impianto ADSL/ADSL2+/VDSL (Fibra Professional/Fibra Professional con opzione Superfibra), il costo di attivazione è azzerato.

Riepilogo Costi ABBONAMENTO ogni 4 settimane (€)	
Tecnologie di accesso ad Internet	TUTTO TWIN OFFICE con 2 canali voce Importo ogni 4 settimane (€)
7/20 M Adaptive (ADSL), Fibra Professional (VDSL)	85,0
Fibra Professional con Opzione Superfibra (VDSL)	125,00

Tabella 5b

Riepilogo Costi ABBONAMENTO e Costi di ATTIVAZIONE		
Canale Voce Aggiuntivo (fino al massimo di 4 canali aggiuntivi)	Costo di attivazione (€)	Abbonamento ogni 4 settimane (€) per canale voce
	gratuito	20,00

Tabella 6

Costi delle Chiamate Nazionali	
Direttrice	Prezzo/min (€cent/min)
Locali e Interdistrettuali	INCLUSO
Verso TIM	INCLUSO
Verso Altri Mobili	INCLUSO

Tabella 7

Costi delle Chiamate Internazionali		
Zone Internazionali	Importo alla risposta (€cent)	verso Fisso e Mobile (€cent/min)
Zona 1	35,00	35,00
Zona 2	35,00	50,00
Zona 3	35,00	60,00
Zona 4	35,00	90,00
Zona 5	35,00	120,00
Zona 6	35,00	180,00
Zona 7	35,00	360,00

Tabella 8

Per tutte le altre tipologie di chiamate si applicano i prezzi del Listino Base consultabili sul sito [impresasemplice.it](http://impresasemplice.it). Le Zone Internazionali applicate sono quelle del Listino Base consultabili sul sito [impresasemplice.it](http://impresasemplice.it).

Listino opzioni		
Opzione	Importo Contributo(€)	Abbonamento ogni 4 settimane (€)
Opzione 8 IP di base	€ 100,00 <i>(in caso di richiesta successiva alla prima attivazione)</i>	€ 5,00
Opzione 8 IP pubblici aggiuntivi	100,00 <i>(in caso di richiesta successiva alla prima attivazione)</i>	10,00

Tabella 9

Il Cliente potrà altresì acquistare i seguenti apparati compatibili con il servizio:

Listino Prodotti Aggiuntivi in vendita <sup>4</sup>				
Tipo Prodotto/apparato	Silver		Gold	
	Importo 36 rate <sup>(g)</sup> (€/ogni 4 settimane)	Canone di manutenzione <sup>(h)</sup> (€/ogni 4 settimane)	Importo 36 rate <sup>(g)</sup> (€/ogni 4 settimane)	Canone di manutenzione <sup>(h)</sup> (€/ogni 4 settimane)
Telefono fisso da scrivania	3,00	1,00	3,60	1,40
Telefono fisso avanzato	3,60	1,40	6,80	2,70
Campo lampade telefono fisso avanzato <sup>5</sup>	5,20	1,80	4,00	1,50
Alimentatore <sup>6</sup>	0,50	0,00	1,00	0,00

Tabella 10

Listino Prodotti Aggiuntivi in vendita <sup>7</sup>		
Tipo Prodotto	Importo 36 rate <sup>(g)</sup> (€/ogni 4 settimane)	Canone di manutenzione <sup>(h)</sup> (€/ogni 4 settimane)
Adattatore per fax	2,00	1,00
Cordless con stazione base	6,50	3,00
Cordless aggiuntivo	3,50	1,50
Apparato per Audioconferenza <sup>8</sup>	11,00	4,50
Switch POE 8 porte <sup>9</sup>	6,50	2,50

Tabella 11

<sup>(g)</sup>I telefoni e apparati aggiuntivi in vendita prevedono un pagamento su 36 rate (2 rate ogni 8 settimane) addebitate direttamente sul Conto Tim.

<sup>(h)</sup>Il canone di manutenzione sarà applicato per tutta la durata del contratto.

<sup>4</sup> Sarà necessario l'acquisto di uno switch POE 8 porte indicato in tabella 11 ove venisse acquistato un numero di prodotti aggiuntivi (tra telefono fisso, stazione base per cordless, adattatore per fax) superiore a 4.

<sup>5</sup> Disponibile solo in abbinamento al prodotto telefono fisso avanzato. Al massimo due campi lampade per telefono silver e 1 per telefono gold.

<sup>6</sup> Sarà necessario l'acquisto di alimentatori per telefoni fissi, in caso di assenza Switch TIM

<sup>7</sup> Sarà necessario l'acquisto di uno switch POE 8 porte indicato in tabella 11 ove venisse acquistato un numero di prodotti aggiuntivi (tra telefono fisso, stazione base per i cordless, adattatore per fax) superiore a 4.

<sup>8</sup> L'apparato di audioconferenza è dotato esclusivamente di alimentazione POE, è possibile quindi collegarlo esclusivamente allo switch POE

<sup>9</sup> E' possibile acquistare al massimo 1 switch per cliente.



E' possibile acquistare fino ad un massimo di 8 prodotti aggiuntivi a scelta tra telefoni fissi, stazione base per cordless (*cordless con stazione base*), adattatore per fax e apparato per Audioconferenza. Non vanno consideranti nel conteggio i cordless aggiuntivi e i campi lampade.

Tim si riserva di addebitare il prezzo del prodotto in rata unica qualora la rateizzazione non sia possibile. In caso di cessazione anticipata (entro 36 mesi dall'attivazione) o trasloco Tim provvederà ad addebitare le rate residue in unica soluzione.

I telefoni e apparati aggiuntivi in vendita prevedono sempre l'intervento di installazione a cura del tecnico di Tim.

Listino Servizi Aggiuntivi		
Tipo Servizio	Canone servizio <sup>(i)</sup> (€/ogni 4 settimane)	Canone di manutenzione (€/ogni 4 settimane)
Gestione Code – licenza utente (Call Center Basic)	2,00	0,00
Risponditore Automatico	2,00	0,00
PO Web Small (Small Business)	10,00	0,00

Tabella 12

<sup>(i)</sup>Il canone indicato dovrà essere corrisposto per 36 addebiti (2 addebiti ogni 8 settimane) e sarà fatturato direttamente sul Conto Tim. Dopo i 36 addebiti il servizio rimarrà attivo senza alcun ulteriore costo.

Costi per recesso anticipato	
<b>Costi di disattivazione del servizio di centralino (€)</b> Previsti in caso di recesso anticipato (entro 36 mesi dall'attivazione).	130,00 €
<b>Rimborso promozioni e sconti per cessazione anticipata dell'offerta (€)</b> Previsti in caso di recesso anticipato (entro 36 mesi dall'attivazione).	670,00 €

Tabella 13a

□ **PROMO LINEA MOBILE**

All'offerta TUTTO TWIN Office trova applicazione la Promo Linea Mobile disciplinata dal relativo profilo commerciale. Quest'ultimo si intende derogato relativamente alle condizioni di validità della promozione, dove per TUTTO TWIN OFFICE è prevista una durata minima di 36 mesi. In caso di cessazione dell'offerta prima di 36 mesi dalla data di attivazione della stessa e di applicazione degli sconti indicati nel profilo commerciale della Promo Linea Mobile, anche la presente promozione verrà cessata e Tim avrà la facoltà di addebitare al Cliente un importo di 60€.

□ **PROMO CORDLESS CON STAZIONE BASE**

Per i Clienti che entro il 31 dicembre 2017 richiedano l'attivazione dell' Offerta TUTTO TWIN Office e, contestualmente l'acquisto del prodotto "Cordless con stazione base", troverà applicazione l'omonima promozione.

La Promo prevede l'applicazione di uno sconto sull'importo della rata di vendita che passa da 6,50 a 1,50 euro/ogni 4 settimane per 36 rate, e sarà applicabile esclusivamente su un singolo prodotto per Cliente .

PROMO Cordless con stazione base?		
Tipo Prodotto	Importo 36 rate <sup>(g)</sup> (€/ogni 4 settimane)	Canone di manutenzione <sup>(h)</sup> (€/ogni 4 settimane)
Cordless con stazione base	1,50	3,00

Tabella 13b

<sup>(g)</sup>I telefoni e apparati in vendita prevedono un pagamento su 36 rate (2 rate ogni 8 settimane) addebitate direttamente sul Conto Tim.

<sup>(h)</sup>Il canone di manutenzione sarà applicato per tutta la durata del contratto

□ **COSTI DI DISATTIVAZIONE CONNETTIVITA'**

Costi per la disattivazione della connettività (€)	
Costo per la disattivazione del singolo collegamento per connettività ADSL/ADSL 2+/Fibra Professional/Fibra Professional con opzione Superfibra <sup>10</sup>	28,84

Tabella 14

<sup>10</sup> Detto importo sarà applicato in ogni caso di cessazione del rapporto contrattuale non imputabile a TIM, senza vincoli di tempo.

□ **ALTRI COSTI**

Altri Costi (€)	
Contributo per trasloco servizio di centralino incluse le numerazioni <sup>11</sup>	120,00
Contributo per incremento/decremento numerazioni su Servizio <sup>12</sup>	120,00
Contributo per attivazione servizi aggiuntivi (Risponditore Automatico, PO Web, Gestione Code) su sedi con servizio già attivo	75,00 <sup>(p)</sup>
Contributo per attivazione prodotti aggiuntivi su sedi con servizio TUTTO TWIN Office già attivo o riconfigurazione prodotti, fino a 5 prodotti	75,00 <sup>(p)</sup>
Contributo per attivazione prodotti aggiuntivi su sedi con servizio TUTTO TWIN Office già attivo o riconfigurazione prodotti, oltre 5 prodotti	150,00€ <sup>(p)</sup>

Tabella 15

<sup>(p)</sup>L'importo verrà rateizzato in 36 rate (2 ogni 8 settimane) addebitate direttamente sul Conto Tim .

## 11 CONDIZIONI ECONOMICHE DEL ROUTER/TIR

Tutti i prezzi si intendono IVA esclusa

Gli apparati Router/TIR sono forniti in noleggio alle condizioni economiche riportate al Paragrafo 10 "CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO TUTTO TWIN OFFICE". L'importo è comprensivo del canone di noleggio e del corrispettivo per la manutenzione dell'apparato Router /TIR.

Costi per ritiro apparati (€)	
Corrispettivo per ritiro TIR (sui servizi ADSL/ADSL 2/Fibra Professional/Fibra Professional con opzione Superfibra <sup>13</sup> )	112,46

Tabella 16

## 12 DURATA E RECESSO

L'Offerta TUTTO TWIN Office è un'offerta promozionata a tempo indeterminato che decorre dalla data di attivazione da parte di TIM. Il Cliente ha facoltà di recedere dall'Offerta in qualunque momento mediante lettera raccomandata a.r. da inviare all'indirizzo Telecom Italia, Casella Postale 456, 00054 FIUMICINO (RM) anticipata via fax, al numero verde 800.000.191 con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

Il Cliente prende atto e accetta che il recesso prima dei 36 mesi di durata minima contrattuale comporterà il pagamento da parte del Cliente, di un importo pari a 670,00€, a titolo di rimborso della promozione/sconto/bonus ricevuta/o per l'Offerta. .

Il recesso, comporterà inoltre il pagamento dei costi di disattivazione del servizio di centralino, di cui alla tabella 13, nonché i costi di disattivazione di ogni singolo collegamento di cui tabella 14.

Inoltre in caso di recesso in presenza di router fornito in noleggio, sarà addebitato l'importo di cui alla tabella 16.

In caso di recesso, in presenza di prodotti forniti in vendita rateale, TIM provvederà ad addebitare in un'unica soluzione le rate residue di eventuali prodotti.

Resta inteso che, in caso di recesso, tutti i servizi inclusi nell'Offerta TUTTO TWIN Office cesseranno contestualmente.

Il Cliente potrà in ogni caso richiedere a TIM, pur cessando tutti i servizi fonia, di mantenere attiva la componente connettività BB Profili e il noleggio della TIR, in tal caso i canoni della connettività e della TIR saranno adeguati alle condizioni di pricing standard di cui al Profilo Commerciale Broadband Profili in vigore alla data della richiesta.

## 13 ALTRE NORME CONTRATTUALI

### Registro delle chiamate

Il Cliente prende atto ed accetta che i registri delle chiamate (c.d. call log) saranno conservati da Tim, in qualità di Responsabile del trattamento, per un periodo di sei mesi dalla loro generazione e dietro specifica richiesta, saranno messi a disposizione del Cliente che, in qualità di Titolare del trattamento dei dati relativi ai propri dipendenti, si impegna a trattarli nel rispetto del Codice Privacy e delle altre normative applicabili.

E' a cura del Cliente fornire a Tim le informazioni, ed i relativi aggiornamenti, necessari per l'attivazione da parte di Tim del profilo di Amministratore Cliente per il servizio TUTTO TWIN Office. Tali informazioni saranno trattate da Tim solo per le finalità suddette e nel rispetto del Codice Privacy.

<sup>11</sup> Per i costi del trasloco della connettività si rimanda al Profilo Commerciale Broadband Profili

<sup>12</sup> Detto importo troverà applicazione in caso di migrazione di numerazioni TIM o attivazioni di nuove numerazioni su offerta TUTTO TWIN Office e a prescindere dalla quantità di numerazioni migrate.

<sup>13</sup> Detto importo sarà applicato solo in caso di cessazione del rapporto contrattuale entro 12 mesi dalla attivazione

**Modalità e termini di pagamento**

Sul Conto Tim l'Offerta TUTTO TWIN Office sarà esposta con riferimento alle singole componenti di offerta.

Le fatture relative a contributi e/o canoni riferiti al Servizio di cui al presente documento saranno inviate con cadenza ogni 8 settimane all'indirizzo riportato nella Proposta di Attivazione. Il canone del servizio ed i corrispettivi del traffico non incluso nell'Offerta TUTTO TWIN Office saranno fatturati posticipatamente. I canoni relativi alle TIR, Broadband, manutenzione prodotti saranno fatturati in modo anticipato.

**Trasformazioni inverse**

Qualora il Cliente intenda richiedere l'attivazione delle linee Voip attive nell'ambito dell'offerta TUTTO TWIN Office in fonia tradizionale dovrà sottoscrivere le condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base. Tale richiesta equivarrà all'esercizio del diritto di recesso dal presente Contratto con conseguente disattivazione del Servizio. Tim attiverà la linea telefonica RTG/ISDN entro 10 (dieci) giorni dalla predetta richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, o diverse tempistiche concordate con il Cliente stesso, che potrebbero comportare eventuali disservizi.

Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per l'attivazione del servizio di accesso RTG/ISDN, e, gli eventuali corrispettivi, che gli verranno preventivamente comunicati. Qualora il Cliente abbia scelto il pagamento rateale del contributo di attivazione, e receda dal Contratto, per qualsiasi motivo, prima di aver corrisposto tutte le rate (2 rate addebitate ogni 8 settimane), sarà comunque tenuto al pagamento delle rimanenti rate da versare in un'unica soluzione entro il termine comunicato da Tim sul Conto Tim.

**Linee da migrare in VOIP**

Nel caso in cui una delle linee da migrare in VoIP sia utilizzata come linea di carico per la fatturazione di uno o più prodotti in vendita rateizzata, forniti da Tim, la migrazione di detta linea in VoIP comporterà la fatturazione da parte di Tim al Cliente, delle rate residue riferite a detti prodotti, in una unica soluzione.

Nel caso in cui una delle linee da migrare in VoIP sia utilizzata come linea di carico per la fatturazione di uno o più prodotti o per la corresponsione di canoni di prodotti in noleggio (centralini, intercomunicanti, apparati in genere), la migrazione verrà effettuata mediante lo spostamento dei canoni di tali prodotti su un'altra linea in consistenza del Cliente o su linea fittizia. In caso ciò non sia possibile si procederà alla cessazione del contratto.

La richiesta di attivazione dell'offerta TUTTO TWIN Office, che include la migrazione della linea RTG/ISDN già nella disponibilità del Cliente in VoIP, rappresenta esplicita manifestazione della sua volontà di recedere dalla linea RTG/ISDN stessa, e conseguentemente dall'offerta di connettività ADSL già attiva sulla suddetta linea da migrare in VoIP.

Nel caso in cui il Cliente abbia già attivo con Tim, sulla linea da migrare in VoIP, un accesso broadband di tipo ADSL, l'attivazione dell'offerta TUTTO TWIN Office comporterà la disattivazione automatica di tale accesso ADSL e la cessazione di eventuali servizi allo stesso collegati (ad es. opzioni, servizi di sicurezza su firewall, etc.). Dal momento in cui Tim attiverà l'accesso broadband prescelto dal cliente per usufruire di TUTTO TWIN Office, i canoni che il Cliente corrisponderà per la connettività saranno quelli riportati nel presente Profilo Commerciale.

Il Cliente prende atto ed accetta che l'adesione all'offerta TUTTO TWIN Office rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dall'offerta di connettività xDSL già attiva sulle linee da migrare in VoIP.

**Apparati Cliente**

Nel caso in cui il Cliente, nell'ambito dell'offerta TUTTO TWIN Office, utilizzi sulla LAN un apparato o un software suo o di terzi, non fornito da Tim (ad esempio switch, firewall, personal firewall, switch, proxy, o integrazioni con il proprio CRM, etc), la configurazione dello stesso potrebbe interferire con il corretto funzionamento del servizio e/o di alcuni dei terminali e delle applicazioni resi disponibili nell'ambito dell'offerta, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo "Comunicazione Integrata PC APP". In tali casi Tim non risponderà dei conseguenti eventuali malfunzionamenti e/o peggioramento delle prestazioni del servizio.

**Compatibilità**

L'offerta TUTTO TWIN Office non è compatibile con l'offerta TIM Comunicazione Integrata SMART.

**TIR/Router**

Con riferimento ai servizi ADSL/ADSL 2+/ Fibra Professional/Fibra Professional con opzione Superfibra, in caso di cessazione del servizio, con noleggio di apparati TIR, Tim avrà l'onere di provvedere al ritiro delle proprie apparecchiature senza che ciò comporti l'obbligo del ripristino dei locali del Cliente nonché di sostenere alcuna spesa.

Il Richiedente sarà pertanto responsabile nei confronti di Telecom, sollevandola da ogni responsabilità in merito a danni ad apparati e/o persone causati da malfunzionamento dell'impianto elettrico o da altri eventi ad essa non direttamente imputabili.

**Utilizzo corretto dell'offerta**

Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'Offerta secondo buona fede e correttezza astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale, secondo quanto previsto per l'uso improprio dalle Condizioni Generali di contratto per il servizio Broadband. Per quanto riguarda il traffico uscente verso cellulari nazionali si presume un uso conforme ai suddetti principi, il rispetto dei seguenti parametri per singolo canale voce (per canali voce si intendono le chiamate contemporanee garantite sulla linea):

- traffico giornaliero uscente non superiore a 300 minuti;
- traffico uscente non superiore a 1.500 minuti ogni 4 settimane.

TUTTO TWIN Office è caratterizzata da più canali voce, pertanto i parametri di intendono moltiplicati per ogni canale voce richiesto dal Richiedente.

Il superamento di uno di questi parametri, costituisce presunzione di utilizzo dell'offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale. In tale ipotesi Tim si riserva di effettuare le necessarie verifiche, compreso l'eventuale contatto, riservandosi la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche su tutte le linee del cliente anche in caso di superamento di uno dei parametri sopra riportati da una sola delle linee del cliente e di pretendere il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni economiche previste dal listino base.

**Telefoni VoIP e PC App**

Il Cliente si assume ogni responsabilità circa l'utilizzo degli apparati Voip forniti da Tim e/o le PC APP che risultano attestati presso la sede indicata dal Cliente al momento della richiesta di attivazione. Nel caso di utilizzo degli apparati Voip e o delle PC App su sede diversa da quella indicata Tim declina qualsiasi responsabilità relativamente alle eventuali chiamate verso le numerazioni associate a servizi di emergenza, per le quali il Cliente deve disporre di un servizio di telefonia mobile offerto da un qualsiasi operatore, e/o di una linea di accesso base.

**Numerazioni Speciali**

Sulle sue linee sono disabilitate le telefonate verso: i numeri che iniziano con 899; i numeri che iniziano con 894 e con lunghezza pari ad 8 cifre; i numeri che iniziano con 895 e con lunghezza pari a 10 cifre; i numeri con prefissi internazionali e satellitari il cui prezzo è superiore a 35 €cent alla risposta e/o 3 €cent al secondo (IVA inclusa). Per ulteriori informazioni o per conoscere i nostri servizi di disabilitazione e darci altre disposizioni, visiti il sito [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it) o chiami il Servizio Clienti 191 o il suo contatto abituale Tim.

**Migrazione numerazione verso altro Operatore**

In caso di passaggio di alcune delle numerazioni afferenti al servizio TUTTO TWIN Office ad altro operatore il servizio, i prodotti e la connettività rimarranno attivi. In caso di passaggio di tutte le numerazioni, il servizio verrà automaticamente cessato e le rate residue relative ai prodotti verranno addebitata in un'unica soluzione nel conto TIM e i canoni della connettività e della TIR saranno adeguati alle condizioni di pricing standard di cui al Profilo Commerciale Broadband Profili in vigore alla data della richiesta. Per cessare la connettività ed il noleggio della relativa TIR, è necessario invece inviare esplicita richiesta di cessazione a TIM

**14 DISCIPLINA APPLICABILE**

L'Offerta TUTTO TWIN Office è disciplinata dalle "Condizioni Generali del servizio Broadband", dalle "Condizioni Generali del servizio TIM Comunicazione Integrata", dalle "Condizioni Generali di vendita e manutenzione di apparati e prodotti" e dalle "Condizioni Generali di noleggio e manutenzione di apparecchiature" che, congiuntamente al presente Profilo Commerciale, e ai Profili Commerciali qui richiamati e allegati, e per tutto quanto dagli stessi non derogato, costituiscono la disciplina contrattuale applicabile all'Offerta. Le Condizioni Generali sopra riportate, in vigore alla data di attivazione della presente offerta sono consultabili sul sito [impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it) al link <http://www.impresasemplice.it/trova-risolvi/condizioni-contrattuali>.

**15 NOTE AGGIUNTIVE DEL SERVIZIO**

- Aggiornamenti sulle condizioni economiche e novità sul servizio sono reperibili sul sito Internet [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it)
- Per aderire ad ulteriori servizi aggiuntivi rivolgersi al 191 (la chiamata è gratuita) o collegarsi al sito [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it)
- Si precisa che qualora il cliente richiedesse l'attivazione di una o più opzioni o di servizi aggiuntivi, in una data successiva a quella di attivazione dell'offerta, troveranno applicazione le condizioni economiche commerciali in vigore alla data di sottoscrizione dell'opzione o del servizio aggiuntivo

**16 REQUISITI TECNICI PER I LOCALI DEL CLIENTE DESTINATI AD OSPITARE GLI APPARATI FORNITI IN MODALITÀ TIR**

L'ambiente che ospiterà l'apparato TIR fornito da Tim nell'ambito del servizio dovrà essere pulito e ben arieggiato. Devono essere garantite all'interno dell'ambiente condizioni tali da garantire il corretto funzionamento tenendo conto dei seguenti requisiti richiesti dall'apparato

**TIR**

	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Temperatura ambientale, in esercizio	32°F (0° C)	104°F (40°C)
Temperatura ambientale, non in esercizio	-40°F (-40° C)	158°F (70°C)
Umidità ambientale, in esercizio	5% RH	93% RH
Umidità ambientale, non in esercizio	5% RH	95% RH
Altitudine, in esercizio	4570m (15000 ft)	

Il rispetto di tali caratteristiche è essenziale perché se la temperatura ambientale fosse superiore alla soglia massima accettata dall'apparato, si potrà generare una degradabilità precoce delle schede installate all'interno dell'apparato, se non addirittura la loro rottura.

L'alimentazione sarà resa disponibile su un quadro di distribuzione 230V ac sotto continuità dotato di interruttori magnetotermici opportunamente dimensionati in base al massimo di assorbimento riportato in tabella.

Nel locale deve essere disponibile:

- una presa LAN;

- una presa di servizio per la 230V ac

La messa a terra viene ricavata utilizzando esclusivamente il filo g/v del cavo di alimentazione, qualora l'apparato fornito nell'ambito del servizio presenti eventuali morsetti di terra essi non verranno/dovranno essere utilizzati in quanto richiedono un'analisi dell'impianto di messa a terra per il quale i tecnici Tim non sono abilitati.