

## StartImpresa – “Promo Acamtel” Semplifica il tuo lavoro con un’offerta business integrata

StartImpresa è la soluzione integrata di telefonia ed accesso ad Internet per Professionisti, Aziende e Pubbliche Amministrazioni che permette di collegarsi direttamente alla rete Clouditalia senza abbandonare o modificare le numerazioni<sup>1</sup> e gli apparati telefonici esistenti.

StartImpresa offre il vantaggio di avere Clouditalia come unico fornitore con una soluzione all'avanguardia ed una nuvola di servizi supplementari inclusi nel canone base:

- **2 linee telefoniche con la possibilità di chiederne fino a 6 aggiuntive;**
- **chiamate gratuite<sup>2</sup> verso la rete fissa italiana e verso le maggiori destinazioni straniere;**
- **possibilità di configurazione di archi di numerazione con selezione passante;**
- **servizi telefonici supplementari: presentazione o restrizione del numero, trasferimento di chiamata, blocco selettivo di chiamata;**
- **servizi di Unified Communication: casella vocale per ogni numero configurato<sup>3</sup>, Fax Virtuale per ricevere ed inviare fax dalla propria casella di posta elettronica;**
- **Connessione a Internet in ADSL fino a 20 Mega<sup>4</sup>;**
- **1 Indirizzo IP statico su richiesta**

### 2. Condizioni Economiche<sup>5</sup> Servizio Base

| Contributo di Attivazione | Canone Mensile | Italia Rete Fissa & Best World | Italia Rete Mobile |
|---------------------------|----------------|--------------------------------|--------------------|
| <del>140 €</del>          | 70 €           | Gratis <sup>6</sup>            | 10 €cent/min       |

Per i clienti che sottoscriveranno il servizio entro il **31/07/2014**:

**Attivazione Gratuita + 1 canone mese Gratis**

### 3. SERVIZI OPZIONALI

#### 3.1 Linee telefoniche aggiuntive

È possibile richiedere fino a 6 linee telefoniche aggiuntive rispetto al servizio base (8 in totale) in configurazioni miste di linee ISDN BRA e analogiche, con il solo limite di un massimo di 4 linee analogiche totali. Per ciascuna linea telefonica aggiuntiva richiesta vengono forniti altri 3.000/minuti/mese di traffico telefonico verso numerazioni di rete fissa nazionale (e alcune direttrici estere) inclusi nel canone.

| Canone Mensile aggiuntiva/linea | In promozione per le richieste entro il 31/07/2014 |
|---------------------------------|--|
| 15€                             | 10 €   |

<sup>1</sup> Il mantenimento delle attuali numerazioni è realizzato tramite il servizio di Number Portability che determina, inoltre, la cessazione del canone di abbonamento al precedente operatore telefonico a seguito della migrazione della numerazione su Clouditalia.

<sup>2</sup> Fino a 3.000 minuti/mese per linea utilizzabili in flessibilità tra tutte le linee telefoniche. Il traffico eccedente i minuti inclusi nell'opzione sarà fatturato alle condizioni standard del servizio (chiamate nazionali 1,0 €cent/minuto senza scatto alla risposta). L'eventuale traffico telefonico non consumato durante il mese non è cumulabile a quello del mese successivo. Le destinazioni straniere incluse nell'offerta e il listino completo per tutte le destinazioni sono riportati sul sito [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com).

<sup>3</sup> La casella vocale non è disponibile sugli archi di numerazione.

<sup>4</sup> L'accesso ADSL è attivato alla massima velocità consentita dalle caratteristiche tecniche della linea fino a 20 Megabit/s-1 Megabit/s nelle zone raggiunte dalla tecnologia Adsl2+ e fino a 7 Megabit/s-512Kbit/s sulla copertura Adsl1. La velocità di accesso e navigazione non è garantita perché dipende da fattori tecnici variabili della rete, dalle caratteristiche del PC dell'utente, dalla congestione della rete Internet, dalla qualità della linea e dal server cui ci si collega.

Il servizio potrà essere fornito previa verifica dell'effettiva disponibilità della linea con le caratteristiche di qualità richieste. Per tali ragioni, durante la fase di installazione del Servizio, Clouditalia potrà comunicare al Cliente l'impossibilità di dare seguito all'attivazione per indisponibilità tecnica. Nella maggior parte delle zone non coperte da ADSL è possibile attivare l'opzione "accesso dati simmetrico" previa verifica copertura.

<sup>5</sup> Tutti i prezzi riportati sono in Euro, IVA esclusa

<sup>6</sup> V. nota 2

## 3.2 Accesso a Internet Simmetrico

Il servizio base prevede l'accesso a Internet su ADSL. Il Cliente può richiedere il servizio anche con accesso a Internet simmetrico con banda di picco 2 Mb/s<sup>7</sup>.

| Contributo di Attivazione<br>addizionale | Canone Mensile addizionale |
|--|----------------------------|
| 140€*                                    | 100 €                      |

\* Gratuito se richiesto in fase di attivazione del servizio base entro il 31/07/2014.

### 3.2.1 Internet Più

E' possibile richiedere, solo su rete Clouditalia, l'incremento della velocità di accesso simmetrico a passi di 2 Mb/s fino a un massimo di 10 Mb/s. Per ogni incremento di 2 Mb/s di velocità dell'accesso è previsto un canone aggiuntivo di 75€ ed un contributo una tantum di 140€. Quest'ultimo è in promozione gratuito se richiesto in fase di sottoscrizione dell'opzione accesso simmetrico.

### 3.3 Traffico mobile incluso

Per i Clienti che vogliono ridurre ulteriormente la propria spesa telefonica, Clouditalia propone l'opzione "Traffico mobile incluso" articolata in 2 diversi pacchetti di traffico mobile nazionale inclusi in un canone addizionale senza costi di attivazione

| Minuti traffico mobile incluso | Canone mensile |
|--------------------------------|----------------|
| 200 minuti                     | € 15           |
| 500 minuti                     | € 25           |

\* Per il pacchetto da 500 è possibile chiedere fino a 10 sottoscrizioni

Il traffico eccedente i minuti inclusi nell'opzione sarà fatturato alle condizioni standard del servizio. L'eventuale traffico telefonico non consumato durante il mese non è cumulabile a quello del mese successivo. La sottoscrizione dell'opzione "Traffico incluso" è gratuita. In caso di richiesta di modifica del profilo sottoscritto la modifica è gratuita solo nel caso di passaggio ad un profilo con un canone mensile superiore. In caso di disattivazione dell'opzione ed in caso di variazione verso un profilo con un canone mensile inferiore, il costo sarà pari ad una mensilità dell'opzione attiva.

Se l'opzione viene sottoscritta contestualmente al servizio base, la data di attivazione dell'opzione coincide con quella del servizio base, mentre se il servizio opzionale viene sottoscritto in un momento successivo, l'attivazione dell'opzione avverrà il primo giorno del mese successivo a quello della richiesta se pervenuta almeno entro 5 giorni lavorativi dalla fine del mese.

### 3.4 Altri servizi opzionali

|  | Contributo una tantum       | Canone mensile |
|--|-----------------------------|----------------|
| <b>Numerazione Clouditalia aggiuntiva<sup>8</sup></b>  | 10,0 €                      | 2,0 €          |
| <b>1 indirizzo IP statico aggiuntivo</b>   | 15,0 €                      | 5,0 €          |
| <b>Lotto di 4 indirizzi IP statici</b>   | 15,0 €                      | 15,0 €         |
| <b>Lotto di 8 indirizzi IP statici</b>   | 15,0 €                      | 30,0 €         |
| <b>Riconfigurazione numerazione e/o cambio tipologia linea da remoto</b>   | 20,0 € (cadauna)            | -              |
| <b>Variazione Profilo</b> (variazione numero linee telefoniche e/o variazione accesso a Internet Simmetrico/asimmetrico)     | 140,0 €                     | -              |
| <b>Trasloco</b>  | 200,0 €                     | -              |
| <b>Intervento Tecnico on-site</b> (richiesto dal cliente e programmato in orario lavorativo)                                 | 150,0 € (inclusa prima ora) | -              |
| <b>Costo orario tecnico incaricato Clouditalia</b> (per lavori extra installazione standard o interventi tecnici prolungati) | 50,0 €                      | -              |

<sup>7</sup> Velocità di picco al netto degli overhead previsti dal protocollo utilizzato.

<sup>8</sup> Per i profili 2 e 3 linee si possono avere fino ad un massimo di 10 numerazioni Clouditalia (o 1 GNR da 10); per i profili superiori si possono avere fino ad un massimo di 20 numerazioni Clouditalia (o 2 GNR da 10 consecutivi). Il numero massimo di numerazioni indicato include le numerazioni preassegnate alle linee previste dal profilo scelto. Contributo di attivazione e canone mensile in promozione gratuita per le numerazioni richieste in fase di attivazione del servizio.

## 4. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

### 4.1 Sottoscrizione del Servizio

La fornitura del servizio StartImpresa è subordinata alla sottoscrizione della relativa Proposta di Contratto ed all'accettazione da parte di Clouditalia. Quanto non espressamente previsto dalle presenti Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie, è disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto "OPEN SERVICE TLC".

### 4.2 Installazione

L'apparato di accesso è fornito in comodato d'uso con installazione a domicilio, effettuata da un tecnico incaricato da Clouditalia.

Il tecnico verifica, in presenza del cliente o di un incaricato, la funzionalità dell'accesso ad internet tramite proprio pc, con esecuzione di un test di navigazione e la funzionalità della componente voce effettuando e ricevendo delle chiamate tramite proprio apparato.

L'installazione standard del servizio base (ADSL) prevede il collegamento dell'apparato ad una distanza massima di 1.5 metri dal punto di rilascio della linea dedicata al servizio; nel caso di servizio con accesso simmetrico la distanza massima si riduce a 30 cm.

E' a carico del Cliente la messa a disposizione di una presa di rete elettrica entro 1.5 metri dall'ubicazione dell'apparato.

Il Cliente potrà richiedere cablaggi e/o opere addizionali non incluse in quanto sopra definito come installazione standard che saranno valutate e opportunamente quotate dal tecnico incaricato Clouditalia con riferimento al costo orario riportato all'interno della precedente tabella (altri servizi opzionali).

### 4.3 Attivazione

L'attivazione del Servizio decorre dal giorno indicato nella comunicazione al Cliente da parte di Clouditalia dell'avvenuta attivazione del servizio (Welcome Letter) di connettività Internet utilizzando le numerazioni Clouditalia preconfigurate, indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di alcuni dei servizi collegati il cui rilascio dipende da terze parti (es. NP) e di eventuali servizi opzionali richiesti dal Cliente e che non siano comunque ostativi all'utilizzo del Servizio stesso.

Clouditalia, al fine di minimizzare potenziali disservizi, attiva di preferenza il servizio base su una nuova linea dedicata, richiedendo l'eventuale portabilità di numerazioni solo in seguito all'attivazione del collegamento dati. Il Cliente potrà quindi avere, per un periodo di tempo limitato (massimo 30 giorni), la coesistenza del servizio Clouditalia e del precedente gestore con un inevitabile sovrapposizione dei periodi di fatturazione.

### 4.4 Recesso

Il Cliente può manifestare la propria volontà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento secondo le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto "OPEN SERVICE TLC" articolo 10.1. Qualora il Cliente receda dal Contratto sarà tenuto a versare l'importo di euro 120 € IVA esclusa quale costo di disattivazione e in conformità a quanto disciplinato dall'Articolo 1, comma 4, Legge n.40/2007. In deroga a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto "OPEN SERVICE TLC", articoli 4.2 e 31, Clouditalia provvederà al ritiro del Dispositivo fornito in comodato d'uso entro 60 giorni dalla cessazione, per qualsiasi motivo del Contratto. Clouditalia (tramite suoi incaricati) provvederà a contattare telefonicamente il Cliente al fine di concordare il giorno e l'ora del ritiro. Nel caso in cui Clouditalia non possa effettuare il ritiro del Dispositivo per cause imputabili al Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a versare a Clouditalia l'importo Una Tantum di 250 Euro (IVA esclusa) quali costi del Dispositivo stesso e per la gestione annessa.

### 4.5 Copertura Geografica

Il Servizio potrà essere attivato su tutto il territorio italiano 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.

## 5. ASSISTENZA CLIENTI

Per informazioni di carattere generale, per assistenza su attivazione e configurazione del Servizio è disponibile il Servizio Clienti al numero 800 984 200 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30.

### 5.1 Back-up voce

In caso di guasto del servizio è possibile effettuare (su richiesta) la deviazione delle chiamate in ingresso verso un'altra linea telefonica fissa o mobile. L'attivazione/disattivazione del servizio è GRATUITA; l'unico costo consiste nel trasferimento della chiamata che eroderà il monte minuti incluso nel servizio in caso di chiamate verso rete fissa e seguirà le tariffe previste dal listino per le altre destinazioni. E' possibile attivare/disattivare il trasferimento da web (su apposita pagina dell'area Clienti).

### 5.2 Segnalazione Guasti

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. Il servizio di assistenza Clouditalia per l'intervento e il ripristino del servizio è attivo dalle ore 8:30 alle 18:30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 09:00 alle 13:00 del Sabato ad esclusione dei festivi.

## 6. PREREQUISITI E LIMITAZIONI

Il servizio telefonico di StartImpresa è fornito in tecnologia Voice over IP, l'utilizzo del protocollo IP per trasportare la voce risente degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e velocità della propria connessione. La qualità del servizio voce può essere influenzata dal livello di congestione della rete pubblica, ma grazie alla separazione delle trasmissioni Voce e Dati non viene influenzata dal traffico dati in corso.

Gli accessi base ISDN dell'apparato di Accesso Integrato (IAD) fornito al Cliente in comodato d'uso sono preconfigurati in modalità punto-multipunto per cui il Cliente deve conoscere la configurazione delle linee ISDN da collegare al centralino. L'apparato di Accesso gestisce, a seconda del profilo del servizio scelto, fino a 8 linee contemporanee in configurazioni miste, POTS e Accessi ISDN, con la limitazione di poter utilizzare al max 4 Linee POTS. Il profilo 2 linee del servizio con accesso ADSL prevede solo interfacce POTS.

Il servizio non supporta le chiamate con Codici di Selezione Operatore (Carrier Selection), le chiamate verso numerazioni di accesso ad Internet in decade 7, connettività numerica ISDN a 64 kbit/s e fax G4, la trasmissione dati in banda fonica include quelle effettuate tramite terminali di Pagamento Elettronico (POS). La rete Clouditalia supporta il protocollo T.38 (FaxOverIP).

Clouditalia si riserva di verificare periodicamente il rispetto di quanto riportato come prerequisiti e limitazioni.