



# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

Aziende multisede



Proposta Commerciale  
VERSIONE 8.1 - GENNAIO 2021

## **Dedicati alle imprese**

Da oltre vent'anni offriamo alle imprese italiane i servizi di comunicazione di cui hanno bisogno per restare sempre connesse qualunque siano le dimensioni, il settore e le ambizioni che le caratterizzano.

## **Sempre in evoluzione**

Per continuare a stare al fianco delle aziende, anno dopo anno abbiamo fatto evolvere le nostre soluzioni, mettendo a disposizione il meglio della tecnologia, in modo semplice.

## **La connettività al cuore del business**

Alla base di qualunque business di successo c'è una connettività affidabile e potente, senza la quale sarebbe impossibile stare al passo con le aspettative sempre crescenti dei clienti e del mercato. E da sempre le reti sono il nostro core business.

## **La convenienza di un servizio unico**

Con le offerte BT Next i servizi voce business e la connettività broadband sono disponibili in un unico contratto, con pacchetti flessibili, convenienti e di qualità

## **Chi è BT**

BT è tra i maggiori provider mondiali di servizi e soluzioni di comunicazione, con clienti in 180 paesi.

Tra le attività principali rientrano l'offerta di servizi di rete e IT a livello globale, servizi di telecomunicazioni locali, nazionali e internazionali per l'utilizzo in ambito domestico, lavorativo e mobile; prodotti e servizi per Internet, TV e banda larga, e prodotti e servizi convergenti fisso-mobile. BT si compone di cinque linee di business rivolte ai clienti: Consumer, Business and Public Sector, Global Services, Wholesale and Ventures, ed Openreach.

British Telecommunications plc (BT) è una società controllata al 100% da BT Group plc ed operante con le attività e i beni di BT Group. La società BT Group plc è quotata alla borsa di Londra.

# Per le medie aziende italiane che scelgono di avere il massimo per il loro business

**BT Next Enterprise Multisede** è l'offerta modulare dedicata alle imprese che desiderano servizi integrati di telefonia ed Internet e che sono distribuite sul territorio nazionale su più sedi.

**BT Next Enterprise MPLS** è la soluzione BT che aggiunge al servizio BT Next Enterprise Multisede la realizzazione di una rete privata tra le sedi del Cliente basata sul protocollo MPLS.

Puoi scegliere in base alle esigenze della tua azienda la connessione ad internet o alla rete privata MPLS, numero di linee telefoniche ed il piano tariffario.

## Telefono

- **A partire da 2 linee telefoniche per sede**, anche in configu azioni miste, collegabili al centralino, per arrivare fino a 3 Primari ISDN (per un totale di 90 canali per sede)
- Massima flessibilità con la libertà di scegliere fra **piani tariffari standard e personalizzabili** quello più adatto al tuo business, con la possibilità di effettuare chiamate gratuite e illimitate verso i numeri di rete fissa e risparmiare verso i numeri di cellulare
- **Chiamate gratuite verso i cellulari aziendali BT**
- **Servizi Voice Plus sempre inclusi e gratuiti:** conversazione a tre, avviso di chiamata, trasferimento di chiamata, chiamata intermedia, chi chiama e nascondi numero
- **Conservi gli attuali numeri telefonici** e la pubblicazione nell'elenco abbonati

## Internet

- **2 profili** di accesso asimmetrici in tecnologia FTTC VDSL2 da **100M/20M** e FTTC EVDSL da **200M/20M** 
- **2 profili** di accesso in tecnologia FTTH asimmetrici con velocità fino a **1000M/500M** 
- **4 profili** di accesso simmetrici in tecnologia SHDSL  da **2M a 10M**
- **6 profili** in fib a simmetrici FTTH, denominati Fibra+ , da **10M a 200M a banda totale garantita**
- **Navigazione Internet illimitata**
- Possibilità di scegliere la **banda minima dati** in base alle proprie esigenze professionali
- **Installazione on-site** di un **Router Voice Gateway** in comodato d'uso gratuito

## MPLS

- **Realizzazione di una Rete Privata MPLS** tra le sedi Cliente
- Gestione del traffico dati con **6 livelli** di priorità (**Class of Service**)
- **Accesso ad Internet Centralizzato o Locale** sulle diverse sedi
- **Firewall Centralizzato** erogato dalla rete BT

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Accesso ad Internet o alla rete privata MPLS

### SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET / MPLS

La modalità di accesso a Internet per BT Next Enterprise Multisede o alla rete privata MPLS nel caso di BT Enterprise MPLS può essere realizzata con tecnologia FTTH  (Fiber To The Home), con tecnologia FTTC  (Fiber To The Cabinet) o con tecnologia SHDSL  (Single pair High Speed Digital Subscriber Line).

È possibile per ciascun profilo aumentare la quantità di Banda Minima Dati offerta di base. L'indirizzamento IP pubblico di base per ciascuna sede nel caso di BT Next Enterprise Multisede o BT Enterprise MPLS con accesso internet locale è costituito da una subnet da 8 IP pubblici con possibilità di richiederla anche da 16 o 32. Per BT Enterprise MPLS con l'accesso internet centralizzato invece l'indirizzamento IP di base, rilasciato sull'accesso centralizzato, è costituito da una subnet 16 IP pubblici con possibilità di espanderla anche oltre 32 indirizzi IP pubblici.

	Tecnologia e velocità di accesso	Banda Minima Dati	Altri valori Banda Minima Dati	Linee fonia supportate	
				da 4 a 12 POTS/ISDN	ISDN PRI
FTTC 	100M/20M	1 Mbps	2, 4, 8 o 15 Mbps	SI	max 2 ISDN PRI (15, 30 o 45 canali)
	200M/20M	1 Mbps	2, 4, 8, 15 Mbps	SI	max 2 ISDN PRI (15, 30 o 45 canali)
FTTH 	1000M/100M	10 Mbps	20, 40, 60 o 80 Mbps	SI	max 3 ISDN PRI (15, 30, 45, 60, 75 o 90 canali)
	1000M/500M	20 Mbps	40, 80, 150 o 200 Mbps	SI	max 3 ISDN PRI (15, 30, 45, 60, 75 o 90 canali)
SHDSL 	2M/2M	512 kbps	1 Mbps	SI	max 1 ISDN PRI (15 canali)
	4M/4M	1 Mbps	2 o 3 Mbps	SI	max 1 ISDN PRI (15 o 30 canali)
	8M/8M	2 Mbps	4 o 6 Mbps	SI	max 2 ISDN PRI (15, 45 o 60 canali)
	10M/10M	4 Mbps	6 o 8 Mbps	SI	max 2 ISDN PRI (15, 45 o 60 canali)
FIBRA+ 	10M/10M	10 Mbps	-	SI	max 2 ISDN PRI (15, 45 o 60 canali)
	20M/20M	20 Mbps	-	SI	max 3 ISDN PRI (15, 30, 45, 60, 75 o 90 canali)
	30M/30M	30 Mbps	-	SI	max 3 ISDN PRI (15, 30, 45, 60, 75 o 90 canali)
	50M/50M	50 Mbps	-	SI	max 3 ISDN PRI (15, 30, 45, 60, 75 o 90 canali)
	100M/100M	100 Mbps	-	SI	max 3 ISDN PRI (15, 30, 45, 60, 75 o 90 canali)
	200M/200M	200 Mbps	-	SI	max 3 ISDN PRI (15, 30, 45, 60, 75 o 90 canali)

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Piano tariffario standard FREE RELAX

Il piano tariffario Free Relax può essere attivato su sedi che hanno da 2 a 12 linee telefoniche POTS o ISDN PRI ed è la soluzione ideale per avere il controllo completo della spesa telefonica.

TARIFFE	Profilo FREE RELAX
Chiamate verso fisso nazionale	<b>INCLUDE</b> illimitate
Chiamate verso mobile nazionale	<b>INCLUDE</b> 1200 min/mese a linea
Chiamate verso mobile aziendale BT	<b>INCLUDE</b> 300 min/mese a linea
Servizi Voice Plus	<b>INCLUSI</b> Conversazione a tre - Avviso di chiamata - Chiamata intermedia Trasferimento di chiamata - Chi chiama - Nascondi numero

Con la formula contrattuale Value Plus, che prevede una durata minima contrattuale di 36 mesi, è possibile usufruire di importanti sconti sui canoni ed i contributi di attivazione ed installazione del servizio.

CANONI MENSILI PER SEDE		numero linee per sede					
tecnologia e velocità accesso		2 linee	4 linee	6 linee	8 linee	10 linee	12 linee
FR FTTC	100M/20M	70 €/mese	110 €/mese	150 €/mese	190 €/mese	230 €/mese	270 €/mese
	200M/20M	80 €/mese	120 €/mese	160 €/mese	200 €/mese	240 €/mese	280 €/mese
F FTTH	1000M/100M	80 €/mese	120 €/mese	160 €/mese	200 €/mese	240 €/mese	280 €/mese
	1000M/500M	290 €/mese	330 €/mese	370 €/mese	410 €/mese	450 €/mese	490 €/mese
SHDSL R	2M/2M	85 €/mese	125 €/mese	165 €/mese	205 €/mese	245 €/mese	285 €/mese
	4M/4M	120 €/mese	160 €/mese	200 €/mese	240 €/mese	280 €/mese	320 €/mese
	8M/8M	340 €/mese	380 €/mese	420 €/mese	460 €/mese	500 €/mese	540 €/mese
	10M/10M	490 €/mese	530 €/mese	570 €/mese	610 €/mese	650 €/mese	690 €/mese

I prezzi sono riferiti alle singole sedi.

I contributi di attivazioni sono riportati al paragrafo "Contributi di attivazione".

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# Piani Tariffari Standard BT Next Enterprise – FREE RELAX

CANONE MENSILE							
tecnologia e velocità accesso	numero linee	2 linee	4 linee	6 linee	8 linee	10 linee	12 linee
	FIBRA + (Fascia 0)	10M/10M	600 €/mese	640 €/mese	680 €/mese	720 €/mese	760 €/mese
20M/20M		620 €/mese	660 €/mese	700 €/mese	740 €/mese	780 €/mese	820 €/mese
30M/30M		640 €/mese	680 €/mese	720 €/mese	760 €/mese	800 €/mese	840 €/mese
50M/50M		660 €/mese	700 €/mese	740 €/mese	780 €/mese	820 €/mese	860 €/mese
100M/100M		780 €/mese	820 €/mese	860 €/mese	900 €/mese	940 €/mese	980 €/mese
200M/200M		1190 €/mese	1230 €/mese	1270 €/mese	1310 €/mese	1350 €/mese	1390 €/mese
FIBRA + (Fascia 1)	10M/10M	680 €/mese	720 €/mese	760 €/mese	800 €/mese	840 €/mese	880 €/mese
	20M/20M	700 €/mese	740 €/mese	780 €/mese	820 €/mese	860 €/mese	900 €/mese
	30M/30M	720 €/mese	760 €/mese	800 €/mese	840 €/mese	880 €/mese	920 €/mese
	50M/50M	770 €/mese	810 €/mese	850 €/mese	890 €/mese	930 €/mese	970 €/mese
	100M/100M	870 €/mese	910 €/mese	950 €/mese	990 €/mese	1030 €/mese	1070 €/mese
	200M/200M	1270 €/mese	1310 €/mese	1350 €/mese	1390 €/mese	1430 €/mese	1470 €/mese
FIBRA + (Fascia 2)	10M/10M	740 €/mese	780 €/mese	820 €/mese	860 €/mese	900 €/mese	940 €/mese
	20M/20M	760 €/mese	800 €/mese	840 €/mese	880 €/mese	920 €/mese	960 €/mese
	30M/30M	790 €/mese	830 €/mese	870 €/mese	910 €/mese	950 €/mese	990 €/mese
	50M/50M	830 €/mese	870 €/mese	910 €/mese	950 €/mese	990 €/mese	1030 €/mese
	100M/100M	920 €/mese	960 €/mese	1000 €/mese	1040 €/mese	1080 €/mese	1120 €/mese
	200M/200M	1320 €/mese	1360 €/mese	1400 €/mese	1440 €/mese	1480 €/mese	1520 €/mese
FIBRA + (Fascia 3)	10M/10M	890 €/mese	930 €/mese	970 €/mese	1010 €/mese	1050 €/mese	1090 €/mese
	20M/20M	920 €/mese	960 €/mese	1000 €/mese	1040 €/mese	1080 €/mese	1120 €/mese
	30M/30M	940 €/mese	980 €/mese	1020 €/mese	1060 €/mese	1100 €/mese	1140 €/mese
	50M/50M	980 €/mese	1020 €/mese	1060 €/mese	1100 €/mese	1140 €/mese	1180 €/mese
	100M/100M	1090 €/mese	1130 €/mese	1170 €/mese	1210 €/mese	1250 €/mese	1290 €/mese
	200M/200M	1490 €/mese	1530 €/mese	1570 €/mese	1610 €/mese	1650 €/mese	1690 €/mese
FIBRA + (Fascia 4)	10M/10M	1230 €/mese	1270 €/mese	1310 €/mese	1350 €/mese	1390 €/mese	1430 €/mese
	20M/20M	1272 €/mese	1312 €/mese	1352 €/mese	1392 €/mese	1432 €/mese	1472 €/mese
	30M/30M	1300 €/mese	1340 €/mese	1380 €/mese	1420 €/mese	1460 €/mese	1500 €/mese
	50M/50M	1356 €/mese	1396 €/mese	1436 €/mese	1476 €/mese	1516 €/mese	1556 €/mese
	100M/100M	1510 €/mese	1550 €/mese	1590 €/mese	1630 €/mese	1670 €/mese	1710 €/mese
	200M/200M	2070 €/mese	2110 €/mese	2150 €/mese	2190 €/mese	2230 €/mese	2270 €/mese

I contributi di attivazioni sono riportati al paragrafo "Contributi di attivazione"

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Piano tariffario standard FREE

Il **piano tariffario Free** può essere attivato su sedi in cui sono presenti accessi primari ISDN (fino ad un massimo di 3) a 15 o 30 canali.

Chiamate illimitate gratuite verso fissi nazionali e minuti inclusi verso i mobili aziendali.

TARIFFE	Profilo FREE
Chiamate verso fisso nazionale	<b>INCLUDE</b> illimitate
Chiamate verso mobile nazionale	<b>13,9</b> c€/min
Chiamate verso mobile aziendale BT	<b>INCLUDE</b> 4500 min/mese
Servizi Voice Plus	<b>INCLUSI</b> Conversazione a tre - Avviso di chiamata - Chiamata intermedia Trasferimento di chiamata - Chi chiama - Nascondi numero

I contributi di attivazioni sono riportati al paragrafo "Contributi di attivazione"

Con la formula contrattuale Value Plus, che prevede una durata minima contrattuale di 36 mesi, è possibile usufruire di importanti sconti sui canoni ed i contributi di attivazione ed installazione del servizio.

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

CANONE MENSILE PER SEDE		numero canali						Promozione Primari ISDN
tecnologia e velocità accesso		15canali	30canali	45canali	60canali	75canali	90canali	
FR FTTC	100M/20M	135 €/mese	210 €/mese	300 €/mese	-	-	-	25% DI SCONTO sui canoni fonia
	200M/20M	145 €/mese	220 €/mese	310 €/mese	-	-	-	
F FTTH	1000M/100M	145 €/mese	220 €/mese	310 €/mese	400 €/mese	490 €/mese	580 €/mese	
	1000M/500M	355 €/mese	430 €/mese	520 €/mese	610 €/mese	700 €/mese	790 €/mese	
R SHDSL	2M/2M	150 €/mese	-	-	-	-	-	
	4M/4M	185 €/mese	260 €/mese	-	-	-	-	
	8M/8M	405 €/mese	480 €/mese	570 €/mese	660 €/mese	-	-	
	10M/10M	555 €/mese	630 €/mese	720 €/mese	810 €/mese	-	-	

NOTA: i prezzi indicati in tabella sono già compensivi degli sconti promozionali. I prezzi sono riferiti alle singole sedi.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Piano tariffario standard FREE

### CANONI MENSILI PER SEDE

		tecnologia e velocità accesso	numero canali per sede	15canali	30canali	45canali	60canali	75canali	90canali	
FIBRA + (Fascia 0)	10M/10M	665 €/mese	740 €/mese	830 €/mese	920 €/mese	-	-			<p>Promozione Primari ISDN</p> <p><b>25% DI SCONTO</b></p> <p>sui canoni fonia</p>
	20M/20M	685 €/mese	760 €/mese	850 €/mese	940 €/mese	1030 €/mese	1120 €/mese			
	30M/30M	705 €/mese	780 €/mese	870 €/mese	960 €/mese	1050 €/mese	1140 €/mese			
	50M/50M	745 €/mese	820 €/mese	910 €/mese	1000 €/mese	1090 €/mese	1180 €/mese			
	100M/100M	845 €/mese	920 €/mese	1010 €/mese	1100 €/mese	1190 €/mese	1280 €/mese			
	200M/200M	1255 €/mese	1330 €/mese	1420 €/mese	1510 €/mese	1600 €/mese	1690 €/mese			
FIBRA + (Fascia 1)	10M/10M	745 €/mese	820 €/mese	910 €/mese	1000 €/mese	-	-			
	20M/20M	765 €/mese	840 €/mese	930 €/mese	1020 €/mese	1110 €/mese	1200 €/mese			
	30M/30M	785 €/mese	860 €/mese	950 €/mese	1040 €/mese	1130 €/mese	1220 €/mese			
	50M/50M	835 €/mese	910 €/mese	1000 €/mese	1090 €/mese	1180 €/mese	1270 €/mese			
	100M/100M	935 €/mese	1010 €/mese	1100 €/mese	1190 €/mese	1280 €/mese	1370 €/mese			
	200M/200M	1335 €/mese	1410 €/mese	1500 €/mese	1590 €/mese	1680 €/mese	1770 €/mese			
FIBRA + (Fascia 2)	10M/10M	805 €/mese	880 €/mese	970 €/mese	1060 €/mese	-	-			
	20M/20M	825 €/mese	900 €/mese	990 €/mese	1080 €/mese	1170 €/mese	1260 €/mese			
	30M/30M	855 €/mese	930 €/mese	1020 €/mese	1110 €/mese	1200 €/mese	1290 €/mese			
	50M/50M	895 €/mese	970 €/mese	1060 €/mese	1150 €/mese	1240 €/mese	1330 €/mese			
	100M/100M	985 €/mese	1060 €/mese	1150 €/mese	1240 €/mese	1330 €/mese	1420 €/mese			
	200M/200M	1385 €/mese	1460 €/mese	1550 €/mese	1640 €/mese	1730 €/mese	1820 €/mese			
FIBRA + (Fascia 3)	10M/10M	955 €/mese	1030 €/mese	1120 €/mese	1210 €/mese	-	-			
	20M/20M	985 €/mese	1060 €/mese	1150 €/mese	1240 €/mese	1330 €/mese	1420 €/mese			
	30M/30M	1005 €/mese	1080 €/mese	1170 €/mese	1260 €/mese	1350 €/mese	1440 €/mese			
	50M/50M	1045 €/mese	1120 €/mese	1210 €/mese	1300 €/mese	1390 €/mese	1480 €/mese			
	100M/100M	1155 €/mese	1230 €/mese	1320 €/mese	1410 €/mese	1500 €/mese	1590 €/mese			
	200M/200M	1555 €/mese	1630 €/mese	1720 €/mese	1810 €/mese	1900 €/mese	1990 €/mese			
FIBRA + (Fascia 4)	10M/10M	1295 €/mese	1370 €/mese	1460 €/mese	1550 €/mese	-	-			
	20M/20M	1337 €/mese	1412 €/mese	1502 €/mese	1592 €/mese	1682 €/mese	1772 €/mese			
	30M/30M	1365 €/mese	1440 €/mese	1530 €/mese	1620 €/mese	1710 €/mese	1800 €/mese			
	50M/50M	1421 €/mese	1496 €/mese	1586 €/mese	1676 €/mese	1766 €/mese	1856 €/mese			
	100M/100M	1575 €/mese	1650 €/mese	1740 €/mese	1830 €/mese	1920 €/mese	2010 €/mese			
	200M/200M	2135 €/mese	2210 €/mese	2300 €/mese	2390 €/mese	2480 €/mese	2570 €/mese			

I contributi di attivazioni sono riportati al paragrafo "Contributi di attivazione"

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

Per determinare la fascia di appartenenza dei profili Fibra+ è necessario preventivamente effettuare una verifica di copertura da parte del commerciale BT Italia. La fascia (da 0 a 4) corrispondente alla sede di attivazione del cliente andrà indicata nella scheda di adesione.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Piano tariffario standard FLAT

Il **piano tariffario Flat** è dedicata alle aziende che vogliono tenere sotto controllo la spesa relativa al proprio traffico telefonico da rete fissa, adottando un canone mensile comprensivo al 99% di tutto il traffico voce, in modo da beneficiare dei vantaggi rappresentati dalla prevedibilità della spesa.

Il Piano tariffario Flat è attivabile su linee POTS, ISDN BRI e ISDN PRI. Inoltre con la formula Value Plus, che prevede una durata minima contrattuale di 36 mesi, è possibile usufruire di importanti sconti sui canoni ed i contributi di attivazione ed installazione del servizio.

tecnologia e velocità accesso		DA 1 A 12 CANALI	DA 13 A 15 CANALI	DA 16 A 30 CANALI	DA 31 A 45 CANALI	DA 46 A 60 CANALI	DA 61 A 75 CANALI	DA 76 A 90 CANALI	BUNDLE MINUTI ANNUALI	CANONI FONIA	
FR FTTC	100M/20M	30 €/mese	35 €/mese	40 €/mese	45 €/mese				+	50.000	120 €/mese
	200M/20M	40 €/mese	45 €/mese	50 €/mese	55 €/mese					100.000	180 €/mese
F FTTH	1000M/100M	40 €/mese	45 €/mese	50 €/mese	55 €/mese	60 €/mese	65 €/mese	70 €/mese		200.000	240 €/mese
	1000M/500M	250 €/mese	255 €/mese	260 €/mese	265 €/mese	270 €/mese	275 €/mese	280 €/mese		300.000	360 €/mese
R SHDSL	2M/2M	90 €/mese	95 €/mese							400.000	480 €/mese
	4M/4M	120 €/mese	125 €/mese	130 €/mese						600.000	720 €/mese
	8M/8M	340 €/mese	345 €/mese	350 €/mese	355 €/mese	360 €/mese				800.000	930 €/mese
	10M/10M	490 €/mese	495 €/mese	500 €/mese	505 €/mese	510 €/mese				1.000.000	1.140 €/mese
F FIBRA +		Fascia 0	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	Fascia 4				1.500.000	1.680 €/mese
	10M/10M	560 €/mese	640 €/mese	700 €/mese	850 €/mese	1190 €/mese				2.000.000	2.220 €/mese
	20M/20M	580 €/mese	660 €/mese	720 €/mese	880 €/mese	1232 €/mese					
	30M/30M	600 €/mese	680 €/mese	750 €/mese	900 €/mese	1260 €/mese					
	50M/50M	640 €/mese	730 €/mese	790 €/mese	940 €/mese	1316 €/mese					
	100M/100M	740 €/mese	830 €/mese	880 €/mese	1050 €/mese	1470 €/mese					
	200M/200M	1150 €/mese	1230 €/mese	1280 €/mese	1450 €/mese	2030 €/mese					

Per determinare la fascia di appartenenza dei profili Fibra+ è necessario preventivamente effettuare una verifica di copertura da parte della commerciale BT Italia. La fascia (da 0 a 4) corrispondente alla sede di attivazione del cliente andrà indicata nella scheda di adesione.

Il canone indicato per i profili Fibra+ si riferisce a configu azioni con un massimo di 12 canali voce. Per configu azioni con un numero di canali voce superiore il canone suddetto sarà maggiorato di un importo di 5€/mese per configu azioni fino a 15 canali voce e di ulteriori maggiorazioni di 5€ per ogni 15 canali voce aggiuntivi oltre i primi 15.

Il bundle dei minuti annuali è liberamente fruibile da tutte le sedi del cliente.

Il piano tariffario Flat può essere associato anche ad un sotto insieme di sedi.

Sulle restati potranno essere attivati il piano Free Relax (da 2 a 12 linee POTS o ISDN BRI), il piano tariffario Free (sedi con primari ISDN) oppure il piano tariffario a consumo.

I contributi di attivazioni sono riportati al paragrafo "Contributi di attivazione"

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Piano tariffario standard FLAT

A tutela del Cliente, per poter attivare l'opzione è necessaria la preventiva attivazione di un numero minimo di linee pari all'85% del totale indicato.

Nel periodo che intercorrerà dall'attivazione della prima linea fino al raggiungimento del numero minimo, verrà applicato il pricing al minuto di cui alla tabella con il dettaglio dei costi a consumo.

Il cliente sarà tenuto a corrispondere ogni mese, per tutta la durata contrattuale e a partire dalla data di attivazione dell'opzione, il canone stabilito alla firma del contratto.

Al termine dei primi 12 mesi verranno effettuate le verifiche dei consumi relativamente alle soglie stabilite e il conteggio relativo ad eventuali extrasoglie.

Il canone mensile dell'opzione Flat è comprensivo del traffico

- nazionale (locale e long distance);
- internazionale;
- fisso – mobil

Le soglie che il cliente sarà tenuto a rispettare sono le seguenti:

- totale minuti annui di traffic
- traffico ve so la direttrice fisso-mobile (max 30%)
- traffico ve so la direttrice internazionale (max 5%)

L'extrasoglia verrà calcolata per ogni minuto eccedente le tre soglie distintamente, pertanto anche nel caso in cui sia superata la soglia di minuti verso una sola direttrice, verrà applicato il pricing al minuto all'eccedenza di traffico verso la direttrice per la quale si è verifica o il superamento.

MINUTI TOTALI	50.000	100.000	200.000	300.000	400.000	600.000	800.000	1.000.000	1.500.000	2.000.000
Vs. fissi nazionali (65%)	32.500	65.000	130.000	195.000	260.000	390.000	520.000	650.000	975.000	1.300.000
Vs. mobili nazionali (30%)	15.000	30.000	60.000	90.000	120.000	180.000	240.000	300.000	450.000	600.000
Vs. ITZ (5%)	2.500	5.000	10.000	15.000	20.000	30.000	40.000	50.000	75.000	100.000

Nota: I minuti non utilizzati verso le direttrici mobili nazionali ed internazionali possono essere utilizzati verso fissi nazionali in aggiunta ai minuti indicati in tabella e corrispondenti al 65% del monte totale di minuti annuali.

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E  
LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31  
GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Contributi di attivazione per sede

I contributi di attivazione sono dovuti per singola sede e sono funzione per tipo di accesso con cui si desidera accedere ad Internet o alla rete MPLS.

CONTRIBUTI DI ATTIVAZIONE PER SEDE		numero linee o canali per sede										
velocità di accesso per sede		2-4 canali	6-12 canali	15-30 canali	45-60 canali	75-90 canali						
FR FTTC	100M/20M	<b>GRATIS</b>					<b>Promozione</b> <b>Contributi di Attivazione</b> <b>FTTC e FTTH</b>  <b>100%</b> <b>DI SCONTO</b>					
	200M/20M											
F FTTH	1000M/100M											
	1000M/500M											
R SHDSL	2M/2M	125 €	150 €	175 €	225 €	275 €	<b>Promozione</b> <b>Contributi di Attivazione</b> <b>SHDSL e Fibra+</b> (solo Fasce 0, 1, 2, 3)  <b>50%</b> <b>DI SCONTO</b>					
	4M/4M	125 €	150 €	175 €	225 €	275 €						
	8M/8M	250 €	275 €	300 €	350 €	400 €						
	10M/10M	250 €	275 €	300 €	350 €	400 €						
F FIBRA +	10M/10M	Tutte le velocità in Fascia 1, Fascia 2, Fascia 3					<b>50%</b> <b>DI SCONTO</b>					
	20M/20M							1.020 €	1.045 €	1.070 €	1.120 €	1.170 €
	30M/30M											
	50M/50M											
	100M/100M	Tutte le velocità in Fascia 4						3.050 €    3.100 €    3.150 €    3.250 €    3.350 €				
	200M/200M											

NOTA: i prezzi indicati in tabella sono già comprensivi degli sconti promozionali.

I prezzi indicati nella tabella superiore sono ottenuti combinando i contributi di attivazione della sola componente dati con quelli della sola componente fonia. Tali valori (non comprensivi degli sconti promozionali) sono riportati nelle seguenti tabelle.

### Contributi attivazione per sede componente dati:

FTTC		FTTH		SHDSL				FIBRA+	
100M/20M	200M/20M	1000M/100M	1000M/500M	2M/2M	4M/4M	8M/8M	8M/8M	Fasce da 0 a 3	Fascia 4
100 €	100 €	100 €	100 €	200 €	200 €	450 €	450 €	1990 €	3000 €

### Contributi attivazione per sede componente fonia:

2-4 LINEE	6-12 LINEE	15-30 CANALI	45-60 CANALI	75-90 CANALI
50 €	100 €	150 €	250 €	350 €

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.







# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Servizi opzionali fonia

### Opzione YOUR OFFICE MOBILE

Per Clienti BT Next Enterprise che sottoscrivono anche un servizio BT Mobile Voce, l'opzione YOUR OFFICE MOBILE consente di chiamare GRATIS verso le SIM BT contrattualizzate con la stessa ragione sociale (P. IVA) del contratto BT Next Enterprise. Il monte minuti gratuito è pari a 300 minuti mese per l.a.e. La soglia di traffico è da intendersi per singola linea e non è cumulabile per linea, nè cumulabile da un mese al successivo. Il traffico oltre soglia verrà fatturato secondo la direttrice fisso mobile del listino prescelto.

In caso di flusso primario ISDN il mon e minuti mese è di 4.500 minuti per flusso. L'opzione Your Office Mobile è valida solo per i piani tariffari Standard Free Relax e Free.

Costo di attivazione	<b>Opzione YOUR OFFICE</b> <b>GRATIS</b> €/una tantum	Canone mese per linea	<b>Opzione YOUR OFFICE</b> <b>GRATIS</b> €/mese a linea
----------------------	---	-----------------------	---

### Opzione LINEE AGGIUNTIVE SU PRI ISDN

Con BT Next Enterprise per PRI ISDN è possibile fornire ulteriori 2 linee analogiche, 2 linee fax o un accesso base ISDN esterno al centralino.

La prestazione è disponibile su tutti i profili di banda in ernet.

L'opzione linee aggiuntive è valida solo per i piani tariffari standard Free, Flat e per i piani tariffari personalizzati.

Contributo Attivazione 2 linee aggiuntive	<b>LINEA AGGIUNTIVA</b> <b>100</b> €/una tantum per sede
Canone mensile 2 linee aggiuntive	<b>40</b> €/mese per sede

A tale canone andrà aggiunto, per ognuna delle linee rese disponibili, il canone mensile per linea (o canale in caso di accesso primario ISDN) a seconda del tipo del piano tariffario sottoscritto.

In caso del piano tariffario Flat questo canone per linea non è applicato.

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E  
LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31  
GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Servizi opzionali fonia

### Opzione INTERNAZIONALE (solo per piano tariffario FREE RELAX)

Se il business dell'Azienda è internazionale e supera ogni confine è possibile richiedere l'opzione INTERNAZIONALE e chiamare a tariffe particolarmente vantaggiose i fissi e i mobili di circa 100 Paesi in tutto il mondo.

Scegli la taglia dell'opzione che più si adatta alla tue esigenze di internazionalizzazione del tuo business, tra gruppi di 2, 4 o 10 Paesi.

Canone 2 Paesi	<b>1,5</b> 3€/mese a linea
Canone 4 Paesi	<b>2,5</b> 5€/mese a linea
Canone 10 Paesi	<b>5</b> 10€/mese a linea

### Opzione RELAX PRIMARIO (solo per piano tariffario FREE)

Anche con il piano tariffario Free per primari ISDN è possibile ridurre drasticamente i costi del traffico verso mobili nazionali sottoscrivendo l'opzione Relax PRIMARIO disponibile in due tagli da scegliere in funzione dei volumi di chiamate mensili.

I minuti sono liberamente fruibili da tutti i canali voce dell'accesso Primario indipendentemente dal fatto che questo sia stato attivato con 15 o 30 canali.

L'opzione Relax Primario vale per singola sede per cui può essere sottoscritta anche solo limitatamente ad alcune sedi con piano tariffario Free.

In caso di configurazione di più flussi in GNR il bundle sarà associato al radicale e non alla singole numerazioni sottostanti (numerazioni fatturate). L'entità del bundle (2.000 o 12.000 minuti) è indipendente dal numero dei fatturati sotto al GNR.

Canone Relax Primario 2.000 minuti	<b>80</b> €/mese per sede
Canone Relax Primario 12.000 minuti	<b>250</b> €/mese per sede

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Servizi opzionali dati

### Opzione INCREMENTO BANDA MINIMA DATI per l'accesso primario

Se il valore di banda minima dati configurato all'attivazione del servizio ed incluso nel canone non è sufficiente a supportare le particolari esigenze di trasmissione dati di una specifica sede è possibile richiedere e configurare una superiore.

L'opzione incremento banda minima dati è riferita alle singole sedi.

Tecnologia e velocità di accesso		Banda base	Canone mensile aggiuntivo per opzione incremento banda minima dati						
FR FTTC	100M/20M	1 Mbps	<del>75€</del> 50 €	<del>150€</del> 75 €	<del>300€</del> 100€	<del>500€</del> 200€			
	200M/20M	1 Mbps	<del>75€</del> 50 €	<del>150€</del> 75 €	<del>300€</del> 100€	<del>500€</del> 200€			
F FTTH	1000M/100M	10 Mbps	20 Mbps	40 Mbps	60 Mbps	80 Mbps			
			<del>75€</del> 50 €	<del>150€</del> 75 €	<del>300€</del> 100 €	<del>500€</del> 200 €			
F FTTH	1000M/500M	20 Mbps	40 Mbps	80 Mbps	150 Mbps	200 Mbps			
			<del>100€</del> 50 €	<del>200€</del> 100 €	<del>500€</del> 150 €	<del>700€</del> 250 €			
R SHDSL	2M/2M	512 Kbps	40 €	-	-	-	-	-	-
	4M/4M	1 Mbps	-	<del>75€</del> 50 €	<del>110€</del> 75 €	-	-	-	-
	8M/8M	2 Mbps	-	-	-	<del>110€</del> 75 €	<del>185€</del> 85 €	-	-
	10M/10M	4 Mbps	-	-	-	-	<del>185€</del> 85 €	<del>185€</del> 100 €	-

NB: I valori in Euro indicati sono i canoni mensili aggiuntivi rispetto alla configurazione base mentre, la banda minima dati riportata rappresenta il valore complessivo configurato sull'accesso (banda base più upgrade).

### Opzione ESTENSIONE INDIRIZZAMENTO IP PUBBLICO

Per BT Next Enterprise Multisede o MPLS con Accesso Internet Locale sono inclusi nell'offerta base **8 Indirizzi IP Pubblici per sede**. Per BT Next Enterprise MPLS con Accesso Internet Centralizzato è inclusa nell'offerta una **subnet da 16 Indirizzi IP pubblici associata all'accesso Internet centrale**. BT offre comunque la possibilità di estendere l'indirizzamento pubblico a disposizione del cliente in funzione delle singole esigenze.

#### CANONI MENSILI PER ESTENSIONE INDIRIZZAMENTO IP PUBBLICO

Estensioni disponibili per singole sedi in caso di Accesso Internet Locale

Subnet 16 IP

**5**

€/mese per sede

Subnet 32 IP

**15**

€/mese per sede

Estensioni disponibili in caso di Accesso Internet Centralizzato

Pool 8 IP pubblici  
(oltre i primi 16 inclusi)

**4**

€/mese ogni 8 IP

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Servizi opzionali dati

### Opzione BACKUP DATI

Il servizio di backup prevede una soluzione in alta affidabilità attraverso l'affiancamento alla connessione principale di un **collegamento secondario** e di un **Router secondario**.

Il servizio permette di avere un circuito di **backup automatico** in modo da aumentare il livello di sicurezza e affidabilità del servizio INTERNET in caso di malfunzionamenti del link primario.

L'eventuale indisponibilità del router primario o del suo relativo link di connessione al servizio INTERNET, viene immediatamente rilevata dal router secondario, che si sostituisce nel servizio di gateway assumendo numerazione del router virtuale in maniera completamente trasparente dagli host.

In questa soluzione il protocollo utilizzato per la funzionalità di backup automatica fra router è VRRP (**Virtual Router Redundancy Protocol**).

Il protocollo permetterà di condividere il medesimo MAC address e indirizzo IP del gateway interno alla LAN del Cliente creando un router virtuale.

Nel funzionamento normale il router primario (router attivo) si presenta con gli indirizzi IP e MAC attribuiti al router virtuale (utilizzato dagli host come gateway) mentre il router secondario rimane in una condizione di attesa (stand-by).

Tecnologia backup	Banda Minima configurata	Costo di attivazione	Canone Mensile	Tipologia accesso primario
 ADSL 20M/1M (su linea preesistente)	128 Kbps	100 €	25 €/mese	FTTC, FTTH, SHDSL, Fibra+
 ADSL 20M/1M (su nuova linea)	128 Kbps	160 €	35 €/mese	
 FTTC 100M/20M (su linea preesistente)	1 Mbps	100 €	35 €/mese	
 FTTC 100M/20M (su nuova linea)	1 Mbps	160 €	45 €/mese	
 SHDSL 2M/2M	512 Kbps	100 €	60 €/mese	
 SHDSL 4M/4M	1 Mbps	150 €	100 €/mese	
 SHDSL 8M/8M	2 Mbps	200 €	250 €/mese	
 SHDSL 10M/10M	4 Mbps	250 €	370 €/mese	

Il cliente, come per l'accesso primario, potrà inoltre scegliere tra differenti opzioni di configurazione della Banda Minima Dati come indicato nel paragrafo successivo.

### INCREMENTO BANDA MINIMA DATI per l'opzione BACKUP DATI

Velocità di accesso		Banda base	Canone mensile aggiuntivo per opzione incremento banda minima dati						
			256k	512k					
	ADSL	20M/1M	128K	5 €	10 €				
Velocità di accesso		Banda base	2 Mbps	4 Mbps	8 Mbps	15 Mbps			
	FTTC	100M/20M	1 Mbps	5€	10 €	20 €	40 €		
Velocità di accesso		Banda base	1 Mbps	2 Mbps	3 Mbps	4Mbps	6Mbps	8Mbps	
	SHDSL	2M/2M	512 Kbps	5 €	-	-	-	-	
		4M/4M	1 Mbps	-	5 €	10 €	-	-	
		8M/8M	2 Mbps	-	-	-	10 €	15 €	-
		10M/10M	4 Mbps	-	-	-	-	10 €	15 €

NB: I valori in Euro indicati nelle ultime colonne sono i canoni mensili aggiuntivi rispetto alla configurazione base mentre, la banda minima dati riportata rappresenta il valore complessivo configurato sull'accesso (banda base più upgrade).

L'opzione di backup dati non è compatibile, nella presente offerta commerciale, con l'opzione di sicurezza Next Secure. L'attivazione contemporanea delle due opzioni richiede obbligatoriamente la predisposizione di un progetto. Fattibilità e prezzi della soluzione tecnica che sarà adottata saranno comunicati al Cliente valle dello stesso.

L'opzione di backup dati non è compatibile, nella presente offerta commerciale, con l'opzione di sicurezza Next Secure. L'attivazione contemporanea delle due opzioni richiede obbligatoriamente la predisposizione di un progetto. Fattibilità e prezzi della soluzione tecnica che sarà adottata saranno comunicati al Cliente valle dello stesso.

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise MPLS

## Rete Privata MPLS

### Opzione RETE PRIVATA MPLS

BT Next Enterprise MPLS è la soluzione BT dedicata alle Medie Aziende che consente di realizzare reti WAN (Wide Area Network) utilizzando l'infrastruttura di rete IP di BT Italia ed il protocollo MPLS. Questa tecnologia consente di costruire reti WAN con i più alti livelli di sicurezza e offre la possibilità di usufruire delle diverse Classi di Servizio (CoS) per la gestione del traffico IP del Cliente.

L'assegnazione delle CoS consente di soddisfare le esigenze di ciascun tipo di traffico, i.e. dati, voce e video. Le CoS implementate sono gestite da BT in modo efficiente e del tutto trasparente al Cliente.

BT Next Enterprise MPLS consente non solo di costruire una Rete Privata Virtuale (VPN: Virtual Private Network) per il trasporto dati dell'end-user, ma anche di differenziare il traffico che passa attraverso la VPN Cliente con ovvi benefici per gli utenti finali del servizio.

Le reti private BT Next Enterprise MPLS possono essere connesse all'Internet (soluzione Internet Breakout con l'opzione di Firewall Centralizzato) consentendo a tutti gli utenti di tutte le sedi della VPN di raggiungere Internet tramite un accesso condiviso scalabile.

Per quanto riguarda la sicurezza della VPN, viene usato il Firewall Centralizzato, localizzato nell'infrastruttura core dell'BPT Connect Domestico, il quale può essere configurato per implementare le policy di sicurezza comuni a tutte le sedi cliente.

### Opzione QUALITY of SERVICES (QoS) E CLASS of SERVICES (CoS)

La rete BT Italia ad oggi è caratterizzata da una dorsale (backbone) MPLS che permette di offrire servizi di connettività "any-to-any" tra sedi cliente tramite VPN MPLS dedicate o tramite VPN Internet per la connettività pubblica. La VPN MPLS garantisce elevati standard di sicurezza per il traffico cliente e, associando anche il servizio di QoS, si ottiene una significativa "ottimizzazione del traffico".

La QoS nasce dall'esigenza di dare priorità differenti a determinate tipologie di traffico IP per garantire specifici standard di servizio a seconda dell'importanza del traffico stesso. La QoS può influire sia sulla velocità di smistamento di alcuni pacchetti, sia sulla determinazione, in caso di congestione, di quale pacchetto vada inoltrato e quale vada scartato. In conclusione la QoS è uno strumento che permette al cliente di classificare il suo traffico in rete in base all'importanza di quest'ultimo e dà la possibilità di riservare porzioni di banda.

Generalmente la classificazione viene effettuata in base alla tipologia di traffico (voip, sap, steaming, mail ecc.). Un classico esempio di prioritizzazione del traffico è quella relativa al VoIP che per funzionare correttamente ha bisogno di specifici standard di servizio, che non devono essere influenzati da traffico meno prioritario quale, ad esempio, quello Internet.

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise MPLS

## Rete Privata MPLS

Il cliente che acquista il servizio di QoS ha pertanto la possibilità di controllare il traffico sulla punto-punto di accesso e all'interno della sua VPN MPLS potendo scegliere, per determinate tipologie di traffico, la priorità di smistamento e la banda garantita.

BT Italia consente di differenziare il traffico in 6 diverse Classi di Servizio che a loro volta sono suddivise in tre diverse Classi di Applicazione.

CLASSE DI APPLICAZIONE		CLASSE DI SERVIZIO (COS)	
<b>Classe EF</b> (Expedited Forwarding)	Per applicazioni Voice over IP. Il Cliente deve specificare su ciascun accesso il quantitativo del traffico di classe EF e la "velocità contrattuale" necessaria. Il traffico di classe EF non prevede la gestione di burst, pertanto tutti i dati con una velocità superiore a quella contrattuale verranno scartati.	<b>Cos 1</b>	Connessioni any-to-any con le implementazione di servizio Voice over IP (VoIP)
<b>Classe AF</b> (Assured Forwarding)	Per il traffico di dati sensibili al ritardo. Il Cliente specifica su ciascun accesso il quantitativo del traffico di classe AF ("velocità di banda In-Contract"). Il traffico può avere dei burst oltre alla banda sottoscritta, se disponibile ("larghezza di banda Out-of-Contract"). Il throughput garantito per ciascuna classe AF è rappresentato dalla banda "In-Contract" per la specifica classe di servizio. Il traffico che eccede la banda "In-Contract" di ciascuna classe AF, verrà contrassegnato come "Out-of-Contract" e non sarà scartato.	<b>Cos 2</b>	Connessioni any-to-any per traffico relativo ad applicazioni multimediali (applicazioni real-time, Multimedia, video conferencing, corporate TV)
		<b>Cos 3</b>	Connessioni any-to-any con alta priorità riservato all'uso di applicazioni critiche e delay-sensitive (applicazioni mission critical come ad esempio SAP®, transazioni finanziarie, CRM (Customer Relationship Management), etc.)
		<b>Cos 4</b>	Connessioni any-to-any con alta priorità riservato all'uso di applicazioni critiche e delay sensitive (simile, ma con livello di priorità più bassa rispetto alla CoS 3)
		<b>Cos 5</b>	Connessioni any-to-any con alta priorità riservato all'uso di applicazioni critiche e delay sensitive (simile, ma con livello di priorità più bassa rispetto alle CoS 3 e 4)
<b>Classe DE</b> (Default)	Associata alle applicazioni non sensibili ai ritardi. La Classe DE non viene ordinata separatamente ed è compresa nel prezzo della porta. Il traffico di classe DE può avere burst se la banda non è utilizzata da altre classi. Il traffico DE possiede una marcatura di default ("bleaching") e non viene ritenuto prioritario rispetto alle altre classi di servizio. Alcuni tipologie di accesso consentono la disattivazione del "bleaching", se opportunamente specifica o dal Cliente nell'ordine.	<b>BE</b>	Connessioni any-to-any per applicazioni che non sono critiche e delay sensitive (e.g. navigazione Internet/Intranet, trasferimenti di file (tramite il File Transfer Protocol – FTP), e-mail)

A ciascuna CoS sono associati specifici SLA (Service Level Agreement) su alcuni parametri quali Round Trip Delay, Packet Loss e Jitter. I SLA sono differenziati per ciascuna CoS e sono ottenuti mediante meccanismi di prioritizzazione del traffico erogati da IP Connect Domestico.

### • Round trip Delay (RTD) (tutte le classi)

Il Round Trip Delay indica il ritardo medio che un pacchetto impiega a raggiungere la destinazione e a tornare indietro al nodo di origine. RTD viene misurato inviando 10 pacchetti di test (da 40 Byte per la CoS 1 e da 1,5 KByte per le CoS 2-5 e per BE/DE) ogni minuto, 24 al giorno tra i diversi POP e quindi sul backbone BT. Le medie relative ai tempi di ritardo sono calcolate considerando tutti i pacchetti inviati e ricevuti nel mese.

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise MPLS

## Rete Privata MPLS

### • Packet Loss (PL) (tutte le classi)

Il Packet Loss indica la percentuale media dei pacchetti che non raggiungono la destinazione rispetto al totale dei pacchetti inviati. Il Packet Loss viene misurato inviando 10 pacchetti di test (da 40 Byte per la CoS 1 e da 1,5 KByte per le CoS 2-5 e per BE/DE) ogni minuto, 24 ore al giorno tra i diversi PoP BT e quindi sul backbone BT. Le medie relative al Packet Loss sono calcolate considerando tutti i pacchetti inviati e ricevuti nel mese.

### • Jitter (solo per la classe EF)

Il Jitter indica la variazione media del ritardo con cui giungono a destinazione pacchetti successivi. BT Italia garantisce uno SLA per il Jitter sul backbone BT per la sola classe di servizio CoS 1. Il Jitter viene misurato inviando 10 pacchetti di test (da 40 Byte per la CoS 1) ogni minuto, 24 al giorno tra i diversi PoP. Le medie relative al Jitter sono calcolate considerando tutti i pacchetti inviati e ricevuti nel mese.

Parametro	SLA		
	CoS 1	CoS 2-5	BE
Round Trip Delay [ms]	≤ 15	≤ 25	≤ 30
Packet Loss [%]	≤ 10 <sup>-16</sup>	≤ 10 <sup>-12</sup>	≤ 10 <sup>-9</sup>
Jitter (one-way) [ms]	≤ 1,02	-	-

Canone Mensile per Sede Classi di Applicazione		
Classe di applicazione	Canone opzione Quality of Services per sede	
Classe EF	20€/mese per sede	Per ogni Mbps richiesto per sede
Classe AF	5€/mese per sede	Per ogni Mbps richiesto per sede
Classe DE	INCLUSO	-

## MODALITÀ DI ACCESSO AD INTERNET DELLE SEDI

### • Accesso Centralizzato (Internet Breakout)

Ad ogni VPN Cliente realizzata con il servizio BT Next Enterprise MPLS è possibile associare un accesso ad Internet centralizzato che viene condiviso tra tutte le sedi del Cliente. Non esiste dunque una banda Internet associata ad ogni sede del Cliente, ma un unico accesso ad Internet, ad una determinata velocità garantita da BT al singolo Cliente, associato all'intera VPN Cliente.

Sulla connessione dedicata al traffico Internet vengono applicate politiche di rate limiting con tagli di banda aggregata (banda Internet associata alla VPN), che il Cliente può acquistare in base alle sue specifiche esigenze.

Sulla VPN Cliente è necessario configurare un pool di indirizzi IP pubblici con cui effettuare il NAT (statico o dinamico) per permettere la navigazione agli utenti della VPN che, invece, dispongono di un indirizzo IP privato.

Canone Opzione Internet Centralizzato (Internet Breakout)			
Banda centralizzata	Canone mensile	Banda centralizzata	Canone mensile
10 M	30 €/mese	100 M	250 €/mese
20 M	60 €/mese	200 M	400 €/mese
30 M	90 €/mese	300 M	570 €/mese
50 M	140 €/mese	400 M	720 €/mese
70 M	180 €/mese	500 M	850 €/mese

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise MPLS

## Rete Privata MPLS

### • Accesso Locale

Con la modalità di accesso locale ad Internet ciascuna sede può accedere direttamente ad Internet senza un controllo centrale sulle policy di Routing e sulla sicurezza. In questo caso il Cliente provvederà localmente a configurare policy e sicurezza direttamente sul router o tramite firewall locali.

### • Nessun accesso ad Internet

E' possibile richiedere il servizio BT Next Enterprise Multisede anche senza fornire l'accesso ad Internet. In questo caso l'accesso dati delle singole sedi sarà utilizzato solamente per l'accesso alla VPN sulla quale potranno essere erogati sia servizi dati che VoIP.

## Opzione FIREWALL CENTRALIZZATO

L'opzione Firewall Centralizzato è venduta congiuntamente al servizio di Internet Breakout. Il servizio di Firewall Centralizzato prevede l'installazione centralizzata su un PoP BT di un Firewall che, attraverso la configurazione di regole specifiche per il singolo Cliente, applica politiche di sicurezza basate su alcuni parametri (indirizzo IP sorgente e/o destinazione, porta sorgente e/o destinazione, protocollo) e di attuare un packet filtering di tipo dinamico.

Il Firewall è amministrato centralmente da BT, pur rimanendo configurabile in tutte le sue policy in maniera indipendente per ogni singolo Cliente. Per i Clienti che acquistano questa opzione il servizio di Firewall viene associato alla VPN del Cliente e, successivamente, tutte le sedi Cliente che fanno parte di tale VPN ne usufruiscono. Le regole di sicurezza implementate sul Firewall dedicate al Cliente vengono applicate su tutto il traffico che transita dalla VPN Cliente verso Internet.

Il valore del canone mensile dell'opzione firewall centralizzato sarà definito su base progetto e indicato nella tabella sottostante.

Canone Opzione Firewall Centralizzato			
Banda centralizzata	Canone mensile	Banda centralizzata	Canone mensile
10 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese	100 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese
20 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese	200 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese
30 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese	300 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese
50 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese	400 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese
70 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese	500 M	▶ _ _ _ _ _ €/mese

Contributo di attivazione Firewall Centralizzato 250€

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE PROPOSTA COMMERCIALE E  
LE PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31  
GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Servizi opzionali - Sicurezza

### Opzione NEXT SECURE

L'opzione BT Next Secure è dedicata a clienti che hanno l'esigenza di aggiungere la **protezione di un firewall gestito** ai propri collegamenti ad Internet.

L'opzione BT Next Secure è disponibile in **due profili**: <sup>(1)</sup>

#### Firewall Inspection con funzioni di

- packet filtering
- network -and port- address translation (NAT)
- stateful inspection

#### Next Generation Firewall con funzioni di

- in-line deep packet inspection (DPI) su traffico non criptato,
- Intrusion Prevention System (IPS),
- website filtering,
- antivirus inspection

L'opzione BT Next Secure prevede:

- La **fornitura a noleggio del firewall** <sup>(2)</sup> con installazione on site.
- La **configurazione standard iniziale certificata da BT**, con possibilità di personalizzazione da parte del cliente in fase di installazione.
- L'**aggiornamento delle signature o minacce informatiche** e gli aggiornamenti sw dei firewall
- 5 Change Request da utilizzare per la **personalizzazione della configurazione** incluse
- Possibilità di acquistare **ulteriori pacchetti da 5 Change Request aggiuntive**

### Condizioni economiche

Configurazione	N. massimo di devices contemporanei	Contributo installazione on site (Una Tantum)	CANONE MENSILE			
			Firewall Inspection		Next Generation Firewall	
			200 Mbps	1 Gbps	200 Mbps	1 Gbps
Secure 30	30	<del>€ 240</del> <b>GRATIS</b>	40 €	60 €	70 €	160 €
Secure 40	40		60 €	60 €	100 €	350 €
Secure 60	60		80 €	80 €	120 €	350 €
Secure 120	120		100 €	160 €	160 €	350 €
Secure 150	150		-	160 €	-	350 €

5 Change Request aggiuntive	€ 250
-----------------------------	-------

1. Nelle opzioni Firewall Inspection e Next Generation Firewall non sono previste ssl inspection, sandbox, link balancing, routing dinamico.

2. Il Noleggio prevede la durata di 24 mesi. Al termine del servizio il cliente ha l'obbligo di restituire il firewall a BT, secondo le modalità che verranno comunicate al momento della cessazione. La scelta del firewall da utilizzare avviene in fase di sottoscrizione dell'offerta in funzione della tipologia di banda e del numero di device concorrenti dichiarati dal cliente in sede di sottoscrizione.

BT assicura il funzionamento del firewall in condizioni di utilizzo standard. Nel caso di utilizzo fuori standard (es: applicazioni / device / utenti che utilizzano un'elevata contemporaneità di sessioni) BT potrà proporre di passare ad una fascia di prodotto superiore per garantire la continuità e la qualità del servizio attese.

I Firewall proposti supportano esclusivamente connessioni Ethernet basate su rame (RJ45).

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE OFFERTA E PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Servizi opzionali - Sicurezza

### Attivazione e prima configurazione

In fase di attivazione dell'Opzione BT Next Secure, prima dell'installazione, il cliente avrà la possibilità di richiedere la personalizzazione della configurazione standard, utilizzando i template forniti da BT. Le personalizzazioni richieste prima dell'installazione verranno configurate sul firewall entro 5 gg lavorativi dall'installazione.

Nella configurazione standard sono previsti:

- 1 DMZ
- VPN SSL per utenti mobili: massimo 10 utenze locali su firewall
- NAT 1:1 o PAT <sup>(3)</sup>
- 1 VPN IPSEC <sup>(4)</sup>
- 5 Change Request

Successivamente all'attivazione, tutte le richieste di variazione della configurazione (configurazione policy, modifica opzioni o altro) saranno gestite tramite Change Request dal BT Help Desk.

L'Help Desk BT interagisce esclusivamente con i referenti tecnici del cliente identificati in fase di attivazione.

**Non è prevista la migrazione delle policy da firewall precedentemente utilizzati dal cliente.**

### Supporto tecnico

Per la segnalazione di guasti e malfunzionamenti del firewall è disponibile il **Customer Care BT** al numero **195**.

Al ricevimento della segnalazione verrà effettuata un'analisi del livello di severity secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione da remoto del medesimo avverrà nei tempi medi indicati. <sup>(5)</sup>

3. Il NAT 1:1 prevede un'associazione univoca fra ip privato e ip pubblico ed è tipicamente utilizzato per l'esposizione dei servizi del cliente verso internet. Il NAT n:1 comporta che una rete, un gruppo di host, o il traffico proveniente da una interfaccia generino connessioni utilizzando sempre con il medesimo ip address, ed è tipicamente utilizzata per la navigazione degli utenti.

4. La VPN ipsec può essere utilizzata per collegare fra di loro sedi remote e consentire la comunicazione sicura di sistemi ed applicazioni. La VPN SSL per utenti mobili può essere utilizzata per collegarsi per accedere alle risorse aziendali in mobilità. Sono supportati i browser di ultima generazione in grado di utilizzare nativamente TLS1.2 e superiori.

BT fornisce i parametri di configurazione per le VPN mobili ma non fornisce assistenza sul peer remoto e sul client installato sui terminali del cliente. In caso di furto/smarrimento dei terminali mobili su cui è installato il client vpn è obbligo del cliente richiedere tempestivamente la chiusura o cancellazione dell'utenza. Ricordando che la VPN consente di raggiungere le infrastrutture del cliente, è responsabilità degli end-user custodirne con cura le credenziali di accesso. BT non è in alcun modo responsabile per accessi indebiti o incidenti di sicurezza dovuti allo smarrimento delle credenziali, compromissione o hacking dei terminali su cui è installato il client VPN.

5. In caso di problemi non risolvibili da remoto (es guasto hardware) BT potrà richiedere collaborazione al personale tecnico del cliente e, se necessario, potrà avvalersi di proprio personale che interverrà on site. In caso di sostituzione, il nuovo firewall sarà attivato con il profilo Firewall Inspection ed upgradato al profilo Next Generation Firewall entro il giorno lavorativo successivo all'installazione (NBD), per i soli clienti sottoscrittori di tale profilo. Nel caso in cui dovessero verificarsi interventi in sede cliente per la risoluzione di problemi non di competenza BT (es: manomissione dei collegamenti, o problema elettrico on site), BT si riserva la possibilità di fatturare al cliente il costo dell'intervento.

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE OFFERTA E PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

Finestra di servizio	KPI		Severity 1	Severity 2	Severity 3
			Dato di targa	Dato di targa	Dato di targa
Lu-Ve 9-18 festivi esclusi	Incident	Risoluzione	90% 8h*	90% 12h*	100% 24h*
	Change Request	Esecuzione		90% NBD	
<b>Orario Accoglienza Guasti</b>	Lu-Ve 9-18 festivi esclusi				
<b>Copertura Orario Lavorativo</b>	Lu-Ve 9-18 festivi esclusi				

\* Business hours

Severity	Descrizione
Severity 1 (Critica)	Guasto Bloccante: malfunzionamento per cui i Clienti non sono in grado di usufruire del servizio per indisponibilità o perchè le prestazioni risultano degradate a tal punto da rendere non usufruibile il servizio
Severity 2 (Major)	Guasto Non Bloccante: malfunzionamento per cui i Clienti sono in grado di usufruire del servizio, ma con prestazioni degradate
Severity 3 (Minor)	Anomalie dei servizi che però non ne condizionano l'utilizzo

# BT Next Enterprise Multisede & MPLS

## Servizi opzionali - Sicurezza

### Change Request

La gestione delle Change Request<sup>6)</sup> viene effettuata dal BT Help Desk IT, che può essere contattato tramite email all'indirizzo [servicedesk@idc.btitalia.it](mailto:servicedesk@idc.btitalia.it), nell'orario Lunedì a Venerdì 9-18.

Descrizione ticket [creazione / modifica]	nr change equivalenti
Policy firewall	1
NAT	1
Policy e categorie webfilter	1
VPN Client2Site	1
Frequenza invio report	1
VPN Site2Site	2
Creazione/modifica di nuove reti/Vlan/Trunk	2
Integrazione AD/LDAP	2

In base alla complessità della richiesta saranno utilizzate una o più change request a disposizione del cliente.

### Assunzioni

Routing: l'opzione Secure prevede esclusivamente l'utilizzo di routing di tipo statico. Non è previsto l'utilizzo di protocolli dinamici come RIP/EIGRP/OSPF/BGP/ISIS.

Address Translation: Sono supportati solo metodi 1:1 (static nat) oppure n:1 (pat/hide).

BT non effettua troubleshooting sui terminali del cliente.

E' responsabilità del cliente rendere disponibile uno switch per il collegamento del fi ewall alla LAN interna, e fornire al personale tecnico BT indicazione sulla porta dello switch da utilizzare per collegare il fi ewall, sulla porta della LAN da proteggere, e sulla porta a cui collegare la DMZ (opzionale).

### Patching periodico

BT effettua le attività di patching periodico nell'orario di servizio (Lu-Ve 9-18).

Eventuali richieste di pianifica e le attività di patching in orari diversi, notturni o festivi prevedono una pianificazione concordata tra BT ed il cliente ed un costo aggiuntivo a carico del cliente da quotare separatamente.

6. Le Change Request sono le modifiche che possono essere richieste dal cliente successivamente all'attivazione del servizio e comprendono la personalizzazione delle policy, la pubblicazione dei servizi, la creazione di VPN site to site e/o per utenti mobili, ed in generale qualsiasi cambio di configurazione.

Tutti i prezzi indicati si intendono iva esclusa.

LA PRESENTE OFFERTA E PROMOZIONI SONO VALIDE FINO AL 31 GENNAIO 2021.

# Customer Care e Fatturazione

## CUSTOMER CARE

### INTERFACCIA PER IL CLIENTE

I Clienti BT ITALIA hanno come unico punto di contatto il numero 195<sup>1</sup>.

Per le informazioni commerciali il servizio è disponibile dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 20:00<sup>2</sup>

Il gruppo di operatori del punto di contatto commerciale è a disposizione per illustrare l'offerta, fornire spiegazioni tecnico-commerciali o sullo stato di avanzamento delle attivazioni. Per richieste di assistenza tecnica il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00<sup>2</sup>.

Per quanto riguarda la segnalazione dei guasti da parte del Cliente il servizio è disponibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Le richieste di assistenza tecnica e segnalazione guasti possono essere inoltrate anche al Numero Verde 800920928, raggiungibile solo da mobile, secondo gli stessi orari.

Per assistenza amministrativa il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00.

Tutte le comunicazioni del Cliente dovranno essere inviate al seguente indirizzo "Servizio Assistenza Clienti 195" Via Ugo La Malfa 75/77, (90146) Palermo oppure per posta elettronica all'indirizzo 195@bt.com.

Per l'ampliamento del servizio o per l'attivazione di nuovi servizi, il Cliente dovrà rivolgersi direttamente al funzionario commerciale.

### RIPARAZIONE GUASTI

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione da remoto del medesimo avverrà nei tempi medi indicati.

**Severity 1** - Guasto che procuri un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati.

Tempi di ripristino:

- 8 ore lavorative per l'95% dei casi;
- 12 ore lavorative per il 100% dei casi.

**Severity 2** - Guasto che procuri un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia). Tempi di ripristino:

- 12 ore lavorative per il 95% dei casi;
- 24 ore lavorative per il 100% dei casi.

**Severity 3** - Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati. Tempi di ripristino:

- 24 ore lavorative per il 95% dei casi;
- 48 ore lavorative per il 100% dei casi.

### SERVICE DELIVERY

A partire dal ricevimento del contratto sottoscritto da ambo le parti il servizio verrà attivato entro 60 giorni lavorativi salvo diversamente indicato in offerta per soluzioni a progetto o personalizzate.

La attivazione del servizio è subordinata alla corretta attivazione del servizio di accesso alla rete BT (cfr Riserve di verifica tecnica).

In casi di rifu o da parte del Cliente dell'attivazione della componente fonia e dell'accettazione della sola componente connettività internet, il servizio sarà fatturato secondo i canoni per sede, i canoni per linea previsti dalla configurazione richiesta all'atto della firma ed i contributi riportati nella presente offerta.

### NUMERAZIONI DI ALTRI OPERATORI

Nel caso in cui le numerazioni del cliente non siano di Telecom Italia, l'offerta è soggetta a verifica di fattibilità

## FATTURAZIONE

### FATTURAZIONE

La fatturazione decorre a partire dalla data di attivazione dell'accesso, o dalla data in cui BT rende disponibile il servizio al Cliente, relativamente ai canoni ed i contributi per sede. Ha periodicità mensile con pagamento anticipato dei canoni rispetto al periodo di fatturazione. La fattura BT ha una struttura organizzata nel modo seguente:

- la fattura nella quale è riportato, oltre ai riferimenti del Cliente, l'importo totale da pagare e le modalità di pagamento previste;
- dettaglio degli importi nel quale sono riportati i singoli importi (canoni, contributo e traffico)

Sono offerte le seguenti modalità di pagamento:

- a) addebito diretto in conto (RID) a 30 giorni dalla data di emissione della fattura;

### DURATA CONTRATTUALE E RECESSO

Il servizio BT Next Enterprise con la formula contrattuale Value Plus ha una durata minima contrattuale di 36 mesi. E' possibile sottoscrivere il servizio anche per durate minime contrattuali maggiori di 36 mesi. Al termine della durata minima contrattuale il servizio si intenderà rinnovato per periodi ulteriori di 12 mesi ciascuno alle medesime condizioni

in vigore alla data del rinnovo, salva la disdetta ai termini del contratto. In caso di recesso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a BT in gli importi relativi al servizio fino alla data di effettiva cessazione. In caso di recesso prima della scadenza della durata minima contrattuale il Cliente, oltre a quanto sopra, dovrà corrispondere a BT Italia anche gli importi descritti nella sezione seguente.

### COSTI DI RECESSO

Quanto riportato nel presente paragrafo è da considerarsi in deroga a quanto descritto nella General Service Schedule al capitolo 6 «Oneri di cessazione» e relativi sottoparagrafi. In caso di recesso prima della scadenza della durata minima contrattuale sanno addebitati al Cliente, ai sensi della Delibera 487/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, importi relativi a:

- costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza (importo di **Tipo A**)
- restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti (importo di **Tipo B**)
- il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale (importo di **Tipo C**)

L'importo di **Tipo A** è pari al minimo importo tra i costi sostenuti da BT Italia per la disattivazione (presenti nella sezione «Documenti utili» del sito istituzionale <https://www.globalservices.bt.com/pmi/it/home>) ed il Prezzo Implicito dell'offerta sottoscritta.

Il **Prezzo Implicito** è definito come il valore medio mensile, nel periodo di durata minima contrattuale, di tutti i canoni del servizio (servizi base ed opzioni) eventualmente ridotti per la presenza di sconti promozionali.

L'importo di **Tipo B** è pari alla differenza tra il totale degli importi che BT Italia avrebbe percepito fino al momento del recesso se ogni mese avesse fatturato un unico canone pari al Prezzo Implicito (come sopra definito) ed il totale degli importi realmente fatturati fino al momento del recesso.

L'importo di **Tipo C** è pari alla somma delle rate residue non ancora fatturate di eventuali prodotti e/o servizi venduti congiuntamente al servizio in forma dilazionata che BT Italia continuerà a fatturare senza interrompere la rateizzazione. E' comunque facoltà del Cliente richiederne il pagamento in un'unica soluzione; in questo caso BT Italia fatturerà l'intero importo delle rate residue nella prima fattura disponibile.

### RISERVA DI VERIFICA TECNICO/ECONOMICA

BT Italia si riserva di prendere contatto con il Cliente per effettuare una verifica della compatibilità delle apparecchiature dello stesso e di quelle dell'operatore di accesso con le specifiche tecniche descritte nell'offerta e necessarie per l'attivazione del servizio.

Qualora la suddetta verifica avesse esito negativo oppure qualora per motivazioni tecniche non imputabili a BT Italia (a solo titolo di esempio: assenza di copertura della tecnologia d'accesso scelta) fosse impossibile attivare il servizio o ancora qualora i costi per l'attivazione del servizio fossero troppo elevati (p. es. per eccessiva distanza dalla centrale telefonica, per necessità di lavori di scavo, ecc.), le Parti considereranno l'offerta automaticamente decaduta e dunque non vincolante in alcun modo né per BT Italia né per il Cliente, i quali conseguentemente non avranno nulla reciprocamente a pretendere a qualsivoglia titolo.

BT Italia si impegna a fornire al cliente l'esito delle suddette verifiche entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del contratto per tutte le tipologie di accesso ad eccezione dei profili commerciali "Fibra+". Per i profili "Fibra+", che BT Italia acquista a sul mercato, l'esito delle verifiche sarà fornito al cliente subito dopo che BT Italia lo avrà a sua volta ricevuto dal fornitore del circuito in fibra e comunque non oltre i 90 giorni lavorativi.

### AREA RISERVATA CLIENTI

È disponibile on line WebCare, il portale che fornisce, esclusivamente ai clienti BT, importanti servizi e funzionalità gratuitamente. Attraverso il portale BT WebCare è possibile:

- Consultare la scheda anagrafica della propria azienda comprensiva della situazione sedi, prodotti e linee associate
- Aderire al servizio "fatture on line" per effettuare download e stampare le proprie fatture in formato PDF
- Consultare e fare download del proprio dettaglio di traffico in formato CSV (Excel); analizzare il traffico telefonico di una determinata fattura con la possibilità di impostare molteplici parametri e utilizzare diverse tipologie di report grafici.
- Consultare lo stato dei pagamenti e del consumo di traffico non ancora fatturato
- Accesso veloce a tutte le applicazioni web con cui si gestiscono on line alcuni servizi BT Italia
- Utilizzare un ulteriore canale, sempre disponibile, per contattare e condividere i ticket di richiesta con il nostro servizio assistenza.

Il portale è disponibile all'indirizzo <http://www.bt.com/italia/webcare>.

Per accedere occorre registrarsi, inserendo la Partita IVA, il proprio Codice Cliente ed il numero di una delle ultime fatture (tutte le informazioni sono contenute nella fattura).

<sup>1</sup> Il servizio è gratuito per chiamate originate da rete fissa nazionale, da rete mobile BT e da rete mobile Vodafone

<sup>2</sup> Nei giorni Festivi il servizio rimarrà chiuso per l'intera giornata.

## Riepilogo tariffe nazionali ed internazionali

DIRETRICE NAZIONALE	Free Relax/Free Relax Light/Free	Flat
Fissi nazionali	0	0,88
Mobili nazionali	13,9	4

DIRETRICE INTERNAZIONALE	Free Relax/Free Relax Light/Free	Flat
UK (IV-A)	8	1,2
Resto IV-A	8	1,9
IV-B	20	2
V	22	17,42
VII	35	28,6
VIII	50	42,85
IX	50	42,85
X	90	85,69
Inmarsat	300	232,18
Inmarsat 2	572	527,06
UK Mobile	23	19,67
Resto IV-A Mobile	23	21,38
IV-B Mobile	35	30,31

Tutte le tariffe sono espresse in c€ al minuto (salvo dove diversamente specificato). I costi delle chiamate sono calcolati sugli effettivi secondi di conversazione, sono senza scatto alla risposta e sono indipendenti dalla fascia oraria.

Per il piano tariffario Free la gratuità delle chiamate verso fissi nazionali è valida sino all'aggiungimento di 30.000 minuti mese sviluppati dal singolo accesso, a prescindere dal numero di linee. In caso di superamento di suddetto limite la parte di traffico effettuata in eccedenza sarà fatturata con la tariffa di 2 c€/min.

ZONA		PAESI
UK	UK Mobile	Gran Bretagna
Resto 4A	Resto 4A Mobile	Francia, Germania, Svizzera (compreso Liechtenstein), Paesi Bassi, Canada (*), Stati Uniti d'America (tutti gli stati) (*), Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Portogallo (incl. Azzorre e Madeira), Principato di Monaco, Rep. Ceca, Spagna (incl. Andorra), Svezia, Ungheria
IV-B	IV-B Mobile	Australia, Albania, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cina Rep.Pop., Cipro, Croazia, Estonia, Faeroer, Giappone, Gibilterra, Hong-Kong, Islanda, Jugoslavia (Serbia e Montenegro), Lettonia, Libia, Lituania, Macedonia, Marocco, Moldavia, Nuova Zelanda, Polonia, Rep. Slovacca, Romania, Slovenia, Turchia, Ucraina
	V	Algeria, Bielorussia, Russia, Tunisia
	VII	Argentina, Brasile, Corea del Sud, Israele, Singapore, Taiwan, Venezuela
	VIII	Egitto, Filippine, India, Indonesia, Malaysia, Messico, Sud Africa, Thailandia
	IX	Armenia, Arabia Saudita, Azerbaigian, Bahrein, Bolivia, Cile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Georgia, Giordania, Groenlandia, Guatemala, Honduras, Iran, Iraq, Kazakistan, Kirghizistan, Kuwait, Libano, Nicaragua, Oman, Panama, Paraguay, Perù, Qatar, Siria, Tagikistan, Turkmenistan, Uruguay, Uzbekistan, Yemen
	X	Resto del Mondo
	Inmarsat	Inmarsat-Mini M Atlantic Ocean Region East, Inmarsat-Mini M Atlantic Ocean Region West, Inmarsat-Mini M Indian Ocean Region, Inmarsat-Mini M Pacific Ocean Region, Thuraya
	Inmarsat 2	Inmarsat SNAC, Inmarsat-A Atlantic Ocean Region East, Inmarsat-A Atlantic Ocean Region West, Inmarsat-A Indian Ocean Region, Inmarsat-A Pacific Ocean Region, Inmarsat-AERO Atlantic Ocean Region East, Inmarsat-AERO Atlantic Ocean Region West, Inmarsat-AERO Indian Ocean Region, Inmarsat-AERO Pacific Ocean Region, Inmarsat-B Atlantic Ocean Region East, Inmarsat-B Atlantic Ocean Region West, Inmarsat-B Indian Ocean Region, Inmarsat-B Pacific Ocean Region, Inmarsat-M Atlantic Ocean Region East, Inmarsat-M Atlantic Ocean Region West, Inmarsat-M Indian Ocean Region, Inmarsat-M Pacific Ocean Region, Iridium 8816, Iridium 8817

(\*) per questi Paesi non si applica la maggiorazione sulle chiamate terminate su cellulare.

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

BT Next Enterprise Multisede è una offerta che integra elementi di telefonia fissa (tramite il servizio BT Business VoIP VIP) e connettività dati (tramite il servizio Internet Connect).

Si riportano di seguito le condizioni particolari di contratto delle singole componenti il servizio.

## CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO BT BUSINESS VOICE VIP

### 1. Fatturazione

La fatturazione dei Corrispettivi ha inizio alla Data di Attivazione del Servizio BT Business Voice VIP Domestico sul primo Sito.

La prima fattura ha ad oggetto i contributi di attivazione ed i Corrispettivi fissi per il periodo di riferimento (canoni) relativi a detto Sito.

La fatturazione dei Corrispettivi relativi ai Siti attivati successivamente inizia alla Data di Attivazione di ciascuno di essi.

Tutti i Corrispettivi fissi saranno fatturati su base mensile, anticipatamente rispetto al periodo di riferimento;

Tutti i Corrispettivi a Consumo saranno fatturati su base mensile in via posticipata rispetto al periodo di riferimento; i Corrispettivi a Consumo relativi al tempo di conversazione sono calcolati in secondi. Per tutte le tipologie di chiamate non è previsto alcun addebito alla risposta, né alcun costo minimo.

La fattura BT è così strutturata:

- la fattura nella quale è riportato, oltre ai riferimenti del Cliente, l'importo totale da pagare e le modalità di pagamento previste;
- dettaglio degli importi per Sito, nel quale sono riportati, per clienti multi Sito, gli importi (canoni, contributi e traffico) per ognuno dei Siti del Cliente;
- dettaglio degli sconti nel quale sono riportati gli eventuali sconti per ognuno dei Siti del Cliente.

Per clienti multi Sito è offerta la possibilità di avere:

- una fattura unica per tutti i Siti;
- una fattura per ogni Sito.

### 2. Modalità e termini di Pagamento

Il pagamento può avvenire sia tramite bonifico bancario a 30 giorni dalla data di emissione della fattura alle coordinate bancarie indicate in fattura sia, in alternativa, con addebito in conto corrente a 45 giorni dalla data di emissione della fattura.

### 3. Dettaglio chiamate e report di traffico su web

Il dettaglio delle chiamate sarà fornito mediante l'accesso all'area clienti BT WebCare raggiungibile presso l'indirizzo web: <http://www.bt.com/italia/webcare>.

### 4. Area clienti BT WebCare

BT WebCare è l'Area Clienti BT realizzata per fornire importanti servizi e funzionalità. Attraverso BT WebCare, è possibile:

- Consultare la scheda anagrafica della propria azienda comprensiva della situazione sedi, prodotti e linee associate;
- Aderire al servizio "fatture on line" per effettuare il download e stampare le proprie fatture in formato PDF;
- Consultare e fare download del proprio dettaglio di traffico in formato CSV (Excel); analizzare il traffico telefonico di una determinata fattura con la possibilità di impostare molteplici parametri e utilizzare diverse tipologie di report grafici
- Consultare lo stato dei pagamenti e del consumo di traffico non ancora fatturato;
- Accesso veloce a tutte le applicazioni web con cui si gestiscono on line alcuni servizi BT;
- Utilizzare un ulteriore canale, sempre disponibile, per contattare e condividere i ticket di richiesta con il nostro servizio assistenza.

L'accesso, per motivi di sicurezza, è riservato ai clienti che effettueranno la registrazione.

Per registrarsi sarà sufficiente inserire nella Home Page di BT WebCare (all'indirizzo web: <http://www.bt.com/italia/webcare>) i seguenti dati personali: la propria Partita IVA, il proprio Codice Cliente BT ed il numero di una delle ultime fatture (tutte informazioni contenute in una qualsiasi fattura BT).

### 5. Servizi di informazioni telefoniche e pubblicazione in elenco

Il servizio prevede la pubblicazione, previo consenso, dei dati personali del Cliente sia su Pagine Bianche e altri elenchi telefonici che sui servizi di informazioni telefoniche ad esempio: 1254, 892 892, 1240.

Il Cliente sarà tenuto a compilare l'apposito modulo allegato per dare o negare il proprio consenso alla pubblicazione dei propri dati personali.

BT provvederà, entro 30 giorni dall'attivazione del servizio telefonico, ad invia-

re all'archivio elettronico unico – DBU – dove sono presenti anche i dati di tutti gli operatori di rete fissa e mobile, i dati personali raccolti per i quali il Cliente ha espresso il proprio consenso.

### 6. Interfaccia per il cliente

Per le informazioni commerciali il punto di contatto è il Centro Assistenza, raggiungibile al numero **803 195** per clienti TOP o al **195** per clienti SMB.

L'orario di copertura per le informazioni commerciali e assistenza amministrativa è dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 18:00.

Tutte le comunicazioni dovranno essere inviate al "Servizio Assistenza Clienti 195" Via Tucidide 56, Torre 5, (20134) Milano o trasmesse via fax al numero 800 929111. Il punto di contatto per la segnalazione dei guasti è il Centro Assistenza.

Di seguito i suoi riferimenti:

Service Desk	Telefono	Finestra gestione guasti	Accettazione chiamate
BT-Clienti Top	803195 (opzione 3) <sup>1</sup>	Lun – Ven 8-18 (fest. esclusi)	H24
BT – Clienti SMB	195 oppure al 800.92.09.28 (raggiungibile esclusivamente da cellulari)	Lun – Ven 8-18 (fest. esclusi)	H24

La gestione dei disservizi sarà garantita dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 18:00, Sabato e Festivi esclusi.

### 7. SLA

Per il servizio BT Business Voice VIP Domestico sono previsti i seguenti Livelli di Servizio target da considerarsi obiettivi di natura indicativa, e non saranno soggetti a penali o Crediti di Servizio. BT compirà ogni ragionevole sforzo per rispettare i termini di seguito riportati.

### 8. Tempi di fornitura

I tempi indicativi di attivazione del servizio BT Business Voice VIP Domestico decorrono dal ricevimento dell'Ordine sottoscritto, e non variano nel caso in cui il servizio BT IP Connect Domestico o BT Internet Connect Domestico sia già attivo, piuttosto che da attivare. Per reti con un numero di Siti compreso tra 1 e 30 i tempi previsti per l'attivazione del Servizio sono i seguenti:

- 1 sede = 69 giorni solari
- fino a 10 sedi = 99 giorni solar
- fino a 20 sedi = 125 giorni solar
- fino a 30 sedi = 140 giorni solar

Per reti più complesse, con numero di sedi maggiore di 30, è necessario definire un piano di attivazione che viene redatto dal Project Manager e condiviso con il Cliente.

Nel caso in cui l'offerta riguardi un Cliente pluri Sito, l'attivazione del Servizio voce sarà progressiva, in quanto legata alla preliminare configurazione della componente Dati/Internet di ogni singola sede. Anche nel caso in cui la componente voce sia richiesta su un Servizio Dati/Internet già attivo, sarà comunque necessario effettuare interventi on site per adeguare o sostituire gli Appareti Cliente.

### 9. Riserva di verifica tecnica (clausola sospensiva)

BT si riserva in ogni caso di prendere contatto con il Cliente per effettuare una verifica della compatibilità degli Appareti Cliente e di quelli dell'operatore di accesso con le specifiche tecniche descritte nel presente Service Annex e necessarie per l'attivazione del Servizio.

Qualora la suddetta verifica avesse esito negativo, o nel caso in cui BT si trovi nelle condizioni di non poter comunque attivare la connessione diretta, le Parti considereranno il Contratto privo di effetti limitatamente al Servizio in questione e dunque non vincolante in alcun modo né per BT né per il Cliente, che conseguentemente non avranno nulla reciprocamente a pretendere a qualsivoglia titolo.

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

## 10. Riparazione Guasti

Il tempo di ripristino del servizio è funzione della tipologia del guasto. Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di "Severity" e la risoluzione avverrà indicativamente nei tempi medi indicati nella tabella seguente.

Severità 1:	Grave indisponibilità del servizio che ha un serio impatto sulle attività del cliente e non può essere aggirata. Esempio: una sede del cliente con il 30% o più del servizio non funzionante
Severità 2:	Parziale interruzione del servizio e non può essere aggirata. Esempio: una sede con meno del 30% del servizio non funzionante.
Severità 3:	Servizio degradato, il disservizio può essere temporaneamente aggirato.
Severità 4:	Problemi che non hanno un immediato impatto sul servizio del Cliente, oppure per semplice richiesta di informazioni. In caso di lavoro pianificato con il cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

Con i seguenti tempi di ripristino obiettivo:

Tempo di Ripristino		Guasti segnalati nella fine tra temporale: 8,00 – 15,00	Guasti segnalati nella fine tra temporale: 15,00 – 8,00
SEVERITY 1	95% dei casi	5 ore	entro le 12,00 del giorno successivo
SEVERITY 2	95% dei casi	12 ore lavorative	
SEVERITY 3	95% dei casi	24 ore lavorative	
SEVERITY 4	95% dei casi	72 ore lavorative	

In caso di segnalazioni al di fuori dell'orario indicato per la gestione dei disservizi, il tempo di ripristino decorre dal primo Giorno Lavorativo successivo a quello di segnalazione.

Non è previsto il servizio di gestione proattiva dei guasti.

I Tempi di Ripristino sono applicabili ad eccezione dei guasti causati dal circuito fisico d'accesso.

## 11. Interventi di assistenza varia non coperti da contratto di noleggio o manutenzione o nel comodato d'uso gratuito o non contemplati nella gestione del sistema

Nel caso in cui, a fronte di intervento tecnico on-site, venga riscontrato un problema alla fornitura del servizio per cause non imputabili a BT e/o non compreso nel contratto di noleggio o manutenzione o nel comodato d'uso gratuito, il costo dell'attività verrà addebitato al Cliente che ne sarà preventivamente informato. Il Tecnico, al termine dell'intervento richiesto, rilascerà il rapporto delle attività eseguite, con il relativo dettaglio, che dovrà essere controfirmato o dal cliente per accettazione. Analogamente avverrà in caso di ulteriori interventi (oltre a quelli preventivati) che dovessero essere necessari in fase di installazione / disinstallazione e dovuti a cause non imputabili a BT.

## 12. Gestione moves and change

Nel caso in cui sia richiesto l'ampliamento o la modifica di alcune prestazioni (di seguito indicate) il Cliente potrà effettuare la relativa richiesta telefonando al Centro Assistenza (803.195) e confermando la relativa richiesta via fax al numero 02.75292.3586. La conferma via fax andrà effettuata su carta intestata e sarà firmata da persona appositamente delegata dal Cliente all'inoltro di tali richieste<sup>1</sup>.

Di seguito sono indicate le modifiche e gli ampliamenti gestibili attraverso il processo descritto ed i relativi Corrispettivi (IVA esclusa) da versare:

- Ampliamento o modifica della prestazione blocco chiamate; in tal caso è previsto il pagamento di un Corrispettivo pari a 10 € per ognuno dei Siti per i quali si richiede l'ampliamento o modifica della prestazione;
- Attivazione o modifica di un servizio supplementare di BT

Per l'ampliamento di altre caratteristiche del Servizio (ad esempio per l'attivazione di nuove linee) o per la richiesta di nuovi Servizi il Cliente dovrà rivolgersi direttamente all'account manager BT.

## 13. Modalità di adesione

Il Cliente dovrà individuare l'elenco delle linee telefoniche per le quali intende richiedere la fornitura del Servizio, indicando a BT l'esatta ubicazione delle linee attestata presso il/i Sito/i che sono oggetto del Contratto.

Il Cliente prende atto che, qualora la fornitura del Servizio, come indicato nel Service Annex, sia prevista mediante accesso disaggregato alla rete locale, l'attivazione del Servizio comporterà l'interruzione del servizio di telecomunicazione, interessato da tale attivazione, prima fornito al Cliente da altro operatore di telecomunicazioni. BT concorderà con il Cliente le modalità e i tempi relativi alla suddetta interruzione, senza incorrere in alcuna responsabilità conseguente.

## 14. Durata minima

La durata minima è 36 mesi, salvo quanto diversamente indicato nel Charge Annex. Alla scadenza di detta Durata Minima, il Servizio intenderà rinnovato per periodi ulteriori di 12 mesi ciascuno, alle medesime condizioni in vigore alla data del rinnovo, salva la disdetta ai termini del Contratto.

## 15. Servizi disponibili in caso di sospensione del Servizio

Il Cliente, limitatamente ai servizi in modalità accesso diretto, prende atto ed accetta che, in caso di interruzione del Servizio per problematiche tecniche non sarà possibile effettuare alcun tipo di chiamata. In caso di sospensione del Servizio, invece, potranno essere effettuate le chiamate di emergenza.

## 16. Garanzie accessorie

Il Cliente è perfettamente consapevole che i Servizi resi a mezzo del presente Contratto sono finalizzati al soddisfacimento delle normali esigenze professionali e/o imprenditoriali di comunicazione del Cliente stesso, restando escluso in maniera tassativa e sotto qualsiasi forma l'uso del Servizio per la fornitura di servizi di comunicazione a terzi e/o la rivendita o la cessione a qualsivoglia titolo di traffico, anche parziale. A tal fine si evidenzia che

- nel caso in cui il Servizio preveda una tariffazione a consumo, il valore del traffico generato dal Cliente superi su base mensile €500,00 o qualora siano rilevati volumi di traffico superiori a 30.000 minuti/mese nel caso di servizi a canoni o contributi fissi (es. "flat" o "semi-flat") oppure, anche nel caso di mancato superamento delle soglie di cui al presente punto a):

- tale traffico sia generato verso una o più numerazioni ricorrenti nella misura superiore al 70% del traffico totale; oppure

- sia effettuato per una durata media superiore a 30 minuti nella misura superiore al 50% del traffico totale; oppure

- sia generato verso una sola direttrice di traffico nella misura superiore al 75% del traffico totale

- ovvero si evidenzia un uso del Servizio da parte del Cliente per finalità differenti da quelle indicate in questo paragrafo che determinino un rischio di danno economico per BT nel prosieguo della fornitura del Servizio, in ognuno di tali casi BT si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente previo avviso anche telefonico o a mezzo di telegramma la fornitura del Servizio nei limiti in cui ciò sia tecnicamente possibile.

Nel caso di Servizi con tariffazione a consumo, BT potrà richiedere al Cliente, a garanzia del pagamento degli importi dallo stesso dovuti, la presentazione di idonea fidejussione bancaria, escutibile a prima richiesta, da rilasciarsi, da parte di Istituto bancario di primaria importanza, per un importo massimo pari a 6 (sei) volte il valore del traffico effettuato dal Cliente nel mese oggetto di controllo in cui si sia verificata o il superamento, come indicato nel precedente paragrafo. Il Servizio verrà riattivato al ricevimento della predetta fidejussione. Qualora invece il Cliente non adempia a quanto sopra previsto entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta, il Contratto si considererà risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 c.c., senza ulteriore comunicazione o messa in mora da parte di BT. In caso di sospensione disposta ai sensi del paragrafo precedente, i Servizi saranno riattivati non appena il Cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato o ed avrà prestato le idonee garanzie al riguardo.

Nel caso di servizi con tariffazione a canoni o contributi fissi (es. "flat" o "semi-flat") il traffico incluso nel piano tariffario ed eccedente le soglie indicate al precedente punto sarà fatturato secondo il profilo a consumo a 2c€/ al minuto ed i relativi Servizi saranno riattivati solo a seguito dell'avvenuto pagamento di tale traffico eccedente, fermo restando il diritto di BT di recedere dal Contratto.

## 17. Uso del servizio

In aggiunta alla Clausola 7.1 delle Condizioni Generali di Contratto il Cliente garantisce che l'uso del Servizio è conforme alle vigenti disposizioni normative dei paesi nei quali il Servizio è fruito. BT potrà interrompere la fornitura del Servizio ove una violazione da parte del Cliente di tali disposizioni normative venga riscontrata da BT.

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

## CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO INTERNET CONNET

### 1 Definizione

Le seguenti definizioni trovano applicazione in aggiunta a quelle previste nelle Condizioni Generali di Contratto di cui al MSA/PSA e nella General Service Schedule.

### 2 Documenti di riferimento

Il presente Service Annex costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto (BT Product and Services Agreement - PSA) stipulato tra le parti. Al presente Service Annex sono inoltre allegati, e ne costituiscono parte essenziale, l'Allegato Tecnico dei Servizi con la soluzione per il Cliente ed il relativo Charges Annex.

### 3 Descrizione del servizio

Il servizio Internet Connect si rivolge a tutta la clientela Corporate per la quale Internet è un'opportunità di business e una realtà operativa d'interconnessione con il mondo delle aziende, offrendo una connettività in accesso diretto alla Big Internet, con la massima scalabilità e flessibilità ed affidabilità, supportata da una piattaforma di servizio IP altamente affidabile

Il servizio Internet Connect offre ai Clienti precise garanzie contrattuali di prestazioni e servizio, collocando così il prodotto in una fascia di mercato elevata. Internet Connect è integrabile con i servizi Intranet per le reti Corporate aziendali esistenti o disponibile con modalità Wi-fi per i clienti ad alta mobilità

L'integrazione con la rete globale del gruppo BT e l'utilizzo dei peering globali che BT mette a disposizione, consente di offrire lo stesso servizio nella stessa modalità in 59 paesi e 340 città, con la possibilità di realizzare un'unica rete virtuale su Internet per clienti multiseede con presenza internazionale.

La qualità delle prestazioni della rete BT è assicurata dalla connessione alla Big Internet totalmente ridondata e dalla alta capacità di peering nazionali (MIX - Milan Internet Exchange - e NamEX) ed è connesso con i maggiori supplier di IP transit internazionali. Nel servizio base sono compresi inoltre servizi addizionali per garantire una completa ed affidabile presenza su Internet

Tali servizi permetteranno al Cliente di realizzare soluzioni complete che potranno andare dalla pubblicazione di siti Web su Internet, alla gestione di sistemi scalabili di posta elettronica compatibili con i più comuni programmi in commercio, tutto ciò senza gli investimenti in Hardware, Software e personale specializzato, normalmente necessari alla realizzazione di tali soluzioni.

#### 3.1 Architettura di servizio

La rete Internet di BT Italia è realizzata con due PoP collegati con la piattaforma di rete IP MPLS mediante la quale avviene la raccolta del traffico dei Clienti finali, attraverso una VPN dedicata al servizio.

Il backbone Internet è costituito da un doppio centro stella nei PoP di Roma e Milano, in ridondanza tra loro. Sono inoltre presenti i collegamenti verso la Big-Internet per l'erogazione dei servizi di accesso e navigazione alla Rete (Ip transit e peering nazionali ed internazionali)

La elevata qualità del servizio di connettività Internet connect domestico è garantito anche per le connessioni nazionali verso il MIX, il NAMEX ed il TOPIX per una capacità complessiva superiore a 6 Gb/s.

I link vengono continuamente monitorati ed ampliati per garantire un perfetto bilanciamento del traffico: la percentuale di occupazione dei flussi di peering è pari al 60% della disponibilità globale, pertanto tale configurazione di rete fa sì che la banda sottoscritta venga garantita non solo sull'accesso di fatto ma anche fino al border gateway della rete BT.

#### 3.2 Servizio Base

Il servizio Internet Connect include nel pacchetto base, oltre alla connettività Internet, altri servizi:

- Accesso diretto alla rete BT, realizzato con diverse tecnologie (xDSL, circuiti diretti, ethernet)
- Connettività internet con porta dedicata a partire da 2Mbit simmetrici, in funzione dell'accesso utilizzato
- assegnazione di un blocco di 8 indirizzi IP pubblici statici (/29);
- indirizzamento statico;

In caso di richiesta di indirizzi superiore a quanto previsto nel servizio base, il Cliente compilerà il modulo RIPE della scheda di adesione con il piano di indirizzamento dettagliato delle proprie subnet; l'assegnazione degli indirizzi IP non è responsabilità di BT.

BT non è responsabile del contenuto delle informazioni che vengono veicolate sulla sua rete.

#### 3.3 Accesso

Le possibili tipologie di accesso alla rete BT sono elencate di seguito; la disponibilità varia in base al sito o alle applicazioni del cliente. La tipologia di accesso adeguata deve essere specificata nell'Ordine

Accesso diretto

a) Accessi CDN (Circuito Diretto Numerico) o RPV-D, circuiti parziali (da offerta Telecom Italia) – A progetto

b) Accessi Ethernet BT Italia o di altro operatore interconnesso;

c) Accessi asimmetrici ADSL (a progetto) e simmetrici sHDSL (interconnessi via bitstream Telecom Italia)

#### 3.3.1 Accessi CDN (Circuito diretto numerico) – A progetto

È un circuito "affitta o" dedicato ad alta affidabilità che rilega il Sito cliente al punto di presenza (POP) più vicino della rete BT, in grado di supportare tutte le Classi di Servizio (CoS). In questa tipologia di accesso ricadono:

- Circuiti RPVD per velocità richieste da 64kbps fino a 768 kbps, con raccolta sul POP a 2Mbps
- Circuiti diretti numerici (CDN) da 64 kbps fino a 155Mbps
- Circuiti parziali per velocità di accesso esclusivamente uguali a 2 Mbps, 34 Mbps e 155Mbps con distanza pari a 5 Km dal Pop

#### 3.3.2 Accessi asimmetrici ADSL – A progetto

I circuiti di accesso ADSL sono forniti da Telecom Italia in base all'offerta Bitstream ADSL (sia su ATM e che su Ethernet) oppure mediante Unbundling del Local loop (ULL); il tipo di connessione utilizzato per questo tipo di accessi è di default IPoverATM nel caso di bitstream over ATM).

Nel caso di Bitstream over Ethernet, il system stack supportato è ad oggi IPover Ethernet. La differenza primaria tra soluzione bitstream e ULL è la seguente:

- nel caso di ULL, il rilegamento in casa Cliente è effettuato mediante doppino in rame dedicato alla trasmissione dati ed il servizio end to end è completamente erogato e gestito da piattaforma BTI
- nel caso Bitstream il servizio ADSL può essere attivato sia su una linea già attiva utilizzata anche per il servizio voce oppure su linea dedicata (linea senza fonia); il controllo del servizio da casa cliente

La disponibilità dei profili è molto elevata e consente una flessibilità notevole verso i requisiti del Cliente.

Ad ogni profilo commerciale corrisponde una massima velocità di ricezione e trasmissione ed un range di banda minima dati che soddisfano ogni esigenza di performance

La velocità della porta verrà impostata in base alla velocità della linea di accesso DSL e, laddove la banda sia disponibile, la trasmissione dati potrà raggiungere la velocità di accesso.

#### 3.3.3 Accessi simmetrici sDSL

Per esigenze di connessioni di tipo bilanciato, l'accesso SHDSL è la tipologia di accesso più economica e più utilizzata.

L'accesso può essere deliberato utilizzando la soluzione bitstream di Telecom Italia oppure la soluzione BT Italia mediante l'affitto o del solo doppino (ULL)

Nella versione bitstream sono disponibili le velocità di accesso pari a:

- 2Mbps (payload=1,6Mbps)
- 4Mbps (2X2 Mbps IMA, payload=3,2Mbps)
- 8Mbps (4X2 Mbps, payload=6,5 Mbps)
- 10Mbps (5x2 Mbps, payload=8,7 Mbps)

La banda di picco per ogni connessione virtuale (VC) NON arriva mai alla velocità di accesso ma è configurata al massimo per raggiungere 4 volte la banda minima (MCR) configurata, o il valore massimo di Payload. secondo la regola PCR = min(4x MCR, Payload) Nel caso siano configurati più circuiti virtuali, la sommatoria delle bande configurate sui circuiti virtuali non può superare la velocità di accesso

Il circuito sDSL a 2Mbps è richiesto con terminazione su modem V.35 e trasporto Frame Relay per una maggior garanzia di attivazione. L'alternativa con trasporto su ATM con terminazione di tipo Rj11 non consente sempre l'attivazione, per l'ambiguità della tipologia di terminazione (singolo Rj11, doppio Rj11) che non è conforme alla tipologia di CPE prescelta.

Il massimo valore di banda configurabile su singolo circuito virtuale è pari a 1,024Mbps. Nella versione ULL, l'accesso simmetrico è disponibile solo con velocità di accesso a 2Mbps e raggiunge una velocità di picco pari a 2,3 Mbps e per ogni VC è possibile configurare una banda fino a 2,048Mbps

Non sono ad oggi disponibili profili di accesso con velocità superiori

L'accesso simmetrico sDSL a 4, 8 e 10 Mbit/s è realizzato utilizzando rispettivamente l'aggregazione di due, tre, quattro o cinque accessi simmetrici 2 Mbit/s in tecnologia SHDSL, che vengono multiplexati mediante l'impiego della funzionalità IMA ATM. In questo caso i modem SHDSL vengono forniti con interfaccia G.703 per ognuno degli accessi simmetrici.

#### 3.3.4 Accessi Ethernet – A progetto

L'accesso Ethernet è fornito con modalità diretta (P2P) o con terminazione su interfaccia GBE aggregata (P2A) al Pop BT più vicino al sito Cliente. Il rilegamento è

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

realizzato utilizzando infrastruttura proprietaria BT oppure richiedendo il local loop ad access partner certificati da BT Italia con cui è attiva una interconnessione.

Ad ogni velocità di accesso è associato un range configurabile di velocità della porta, secondo tagli di banda configurati.

- 10Mbps: il range va da 2Mbps a 10Mbps, con passo 2Mbps
- 100Mbps: il range va da 20Mbps a 100Mbps, con passo 20Mbps
- 1Gb: il range va da 200Mbps a 1000Mbps, con passo 100Mbps

## 4 Parametri di qualità del servizio Internet

### 4.1.1 Round trip Delay (RTD)

Il Round Trip Delay indica il ritardo medio che un pacchetto impiega a raggiungere la destinazione e a tornare indietro al nodo di origine. RTD viene misurato inviando 10 pacchetti di test ogni minuto, 24 al giorno tra i diversi POP.

Le medie relative ai tempi di ritardo sono calcolate considerando tutti i pacchetti inviati e ricevuti nel mese.

### 4.1.2 Packet Loss (tutte le classi)

Il Packet Loss indica la percentuale media dei pacchetti che non raggiungono la destinazione rispetto al totale dei pacchetti inviati

Il Packet Loss viene misurato inviando 10 pacchetti di test da 1,5 Kbyte ogni minuto, 24 ore al giorno tra i diversi POP. Le medie relative al Packet Loss sono calcolate considerando tutti i pacchetti inviati e ricevuti nel mese.

## 5 Router Gestito

### 5.1 BT può fornire il Router gestito come elemento di servizio Internet Connect.

I Router sono forniti da BT che ne cura la fornitura, l'installazione, la configurazione, la gestione e manutenzione base. La fornitura può essere effettuata a cura del Cliente che rimane titolare della proprietà; in tal caso il router dovrà essere di tipologia, marca e modello tra quelli certificati sulla rete BT. La gestione è comunque effettuata da BT

**5.2 La manutenzione base** è effettuata con la gestione di interventi di riparazione da remoto o on site effettuati durante il Periodo di Supporto Contrattuale del servizio di Assistenza. Sono disponibili opzioni di manutenzione avanzata, con intervento di riparazione in tempi più stringenti rispetto a quelli standard, sottoscrivendo l'opzione VPN Service Pack, con una quotazione aggiuntiva rispetto al servizio base

**5.3 In caso di fornitura del Router da parte di BT** questo potrà essere fornito in comodato d'uso gratuito oppure in noleggio così come specifica o nelle condizioni economiche dell'offerta commerciale. In entrambi i casi è incluso il servizio di manutenzione base.

## 6 Erogazione del Servizio

**6.1 L'attivazione del Servizio** per ogni Sito sottoscritto dipende dalla tipologia dello Sito stesso ed subordinata all'esito positivo della verifica tecnica che BT effettuerà sulla disponibilità dell'accesso.

**6.2 Gli accessi DSL** sono soggetti a verifica di fattibilità. Qualora l'indagine iniziale dimostri la disponibilità del servizio e questo si riveli tuttavia impossibile da fornire in un momento successivo per causali tecniche (a titolo esemplificativo e non esaustivo: saturazione di rete, presenza di apparato sulla linea, attenuazione sulla linea, etc) BT informerà il cliente in merito a opzioni di accesso alternative con i rispettivi prezzi. Il Cliente avrà la facoltà di ordinare un'alternativa o annullare l'Ordine per quel sito.

**6.3 Qualora dall'indagine del sito emergano problematiche** che si ripercuotono sull'Ordine (compresi addebiti e condizioni), BT si riserva il diritto di fornire una nuova offerta. Nel caso in cui il Cliente abbia già accettato, l'Ordine esistente sarà annullato, e si provvederà a creare un nuovo Ordine sulla base della nuova offerta. Qualora il Cliente non accetti la nuova offerta, l'Ordine esistente sarà annullato. BT si asterrà dall'erogazione del Servizio e il cliente accetta sin d'ora di sollevare BT da qualunque responsabilità in tali circostanze.

## 7 Service Desk e Servizio di Assistenza

Il Service Desk per la segnalazione guasti risponde al numero:

- 803.195 (opzione 3) - Segnalazione guasti Dati, Internet e VAS

Il punto di contatto per segnalazioni di carattere amministrativo (Billing) è:

- 803.195 (opzione 5) - Assistenza Amministrativa

Il Periodo di Supporto contrattuale è Lunedì- Venerdì dalle 8:00 alle 18:00, Domenica e Festivi esclusi.

L'estensione del Periodo di Supporto Contrattuale è un'opzione sottoscrivibile nelle Service Option Packs.

Al Service Desk sono demandate le attività di risposta alle chiamate con copertura H24; attività di accettazione, analisi e inoltre attività di ripristino dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 (festivi esclusi)

### 7.1 Time to repair

Il tempo di ripristino del servizio è funzione della tipologia del guasto.

Di seguito si riporta la definizione dei livelli di Severity e relative tempistiche (riferite al singolo servizio per singolo sito), mentre nella tabella sono descritti i tempi di ripristino associati ad ogni Severity.

### • Severity 1:

Grave indisponibilità del servizio che ha un serio impatto sulle attività del cliente e non può essere aggirata. Esempio: un sito del cliente con il 50% o più del servizio non funzionante

### • Severity 2:

Parziale interruzione del servizio e non può essere aggirata. Esempio: un sito con meno del 50% del servizio non funzionante.

### • Severity 3:

Servizio degradato, il disservizio può essere temporaneamente aggirato.

### • Severity 4:

Problemi che non hanno un immediato impatto sul servizio del Cliente, oppure per semplice richiesta di informazioni. In caso di lavoro pianifica o con il cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

Con i seguenti tempi di ripristino obiettivo:

Tempo di Ripristino		Guasti segnalati nella fine tra temporale: 8,00 – 15,00	Guasti segnalati nella fine tra temporale: 15,00 – 8,00
SEVERITY 1	95% dei casi	5 ore	entro le 12,00 del giorno successivo
SEVERITY 2	95% dei casi	12 ore lavorative	
SEVERITY 3	95% dei casi	24 ore lavorative	
SEVERITY 4	95% dei casi	72 ore lavorative	

Tali valori sono relativi a componenti di Servizio gestite da BT.

Per quanto riguarda gli accessi DSL, il guasto in Severity 1 in ogni caso è gestito entro 12 ore lavorative.

Nel caso in cui, a fronte di intervento tecnico on-site, venga riscontrato un problema alla fornitura del Servizio per cause non imputabili ad BT e/o attività non comprese nel contratto di noleggio o manutenzione o nel comodato d'uso gratuito, il costo dell'attività verrà addebitato al Cliente che ne sarà preventivamente informato. Il Tecnico, al termine dell'intervento richiesto, rilascerà il rapporto delle attività eseguite, con il relativo dettaglio, che dovrà essere controfirmato dal cliente per accettazione. Analogamente avverrà in caso di ulteriori interventi (oltre a quelli preventivati) che dovessero essere necessari in fase di installazione/ disinstallazione e dovuti a cause non imputabili ad BT.

## 8 Livelli di Servizio

Quanto riportato nel presente paragrafo è da considerarsi in deroga a quanto descritto nella General Service Schedule al capitolo 7 Livelli di Servizio e relativi sottoparagrafi. I Livelli di Servizio indicati sono da considerarsi obiettivi di natura indicativa (Livelli di Servizio Target), e non saranno soggetti a penali o Crediti di Servizio.

### 8.1 Fornitura del Servizio

Il tempo totale necessario per l'attivazione di un servizio Internet Connect viene stimato in base alla tipologia dell'accesso, del servizio e alla numerosità dei siti. Per ogni sito può essere evidenziata in modo indicativo una Customer Committed Date la quale non avrà effetto ai fini dell'applicazione delle clausole al paragrafo 7.1 (Fornitura) della General Service Schedule.

### 8.2 Disponibilità del Servizio

Quanto riportato nel presente paragrafo è da considerarsi in deroga a quanto descritto nella General Service Schedule al paragrafo 7.2 (Disponibilità).

La disponibilità della rete BT MPLS PoP to PoP è definita come % tra il tempo globale di disponibilità e il tempo di osservazione (in sec). Il valore di della disponibilità della rete è pari a 99,98 %.

I dati riportati sono calcolati effettuando la media dei valori di disponibilità dei punti d'accesso in un anno.

Eventuali ampliamenti o modifiche alla rete vengono effettuati durante la notte dalle ore 1.00 alle ore 5.00.

Nei valori di disponibilità non sono inclusi i tempi per upgrade tecnologici e tempi dovuti a guasti indipendenti da BT Italia (disastri naturali, problemi elettrici etc.).

La piattaforma di rete è monitorata 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Se un Cliente subisce una interruzione del servizio di infrastruttura causata da un malfunzionamento imputabile a BT Italia, BT Italia riconoscerà al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, una estensione gratuita del Servizio affetto dal malfunzionamento, pari a una giornata solare per ogni giorno in cui si è verificata l'interruzione di Servizio.

## 9 Limite di gestione del servizio BT (Service Management Boundary, SMB)

**9.1 Per il Servizio con i Router Gestiti**, il Limite di gestione del servizio corrisponde alla porta LAN sul Router. Ciò comprende la fornitura, la manutenzione e la gestione di tutti gli elementi compresi nel Limite di gestione del Servizio. Il cavo di collegamento tra la porta LAN e gli Apparati Cliente è di responsabilità del Cliente.

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

**9.2 Per il Servizio senza Router Gestito**, il Limite di gestione del Servizio è l'Unità terminale di rete (Network Terminating Unit, NTU) dell'Accesso fornito da BT. Ciò comprende la fornitura e la manutenzione e la gestione di tutti gli elementi compresi nel Limite di gestione del servizio. Il cavo che collega la NTU agli Apparati Cliente è di responsabilità del Cliente.

## 10 Responsabilità del Cliente

**10.1 Il Cliente non può utilizzare una linea DSL "naked"** fornita da BT per fare o ricevere chiamate PSTN.

**10.2 Il Cliente non può apportare modifiche alla linea o a qualsiasi servizio telefonico** sulla linea, senza il preventivo consenso scritto di BT. Tutti i costi sostenuti da BT per tali modifiche sa anno addebitati al Cliente.

**10.3 Il Cliente sarà responsabile della fornitura di tutti i componenti del servizio** (es. cablaggio interno) dal punto di demarcazione dell'Accesso al local loop DSL al Router.

## 11 Condizioni Economiche

### 11.1 Corrispettivi

I Corrispettivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo la una tantum di installazione/setup, canon) ed i relativi dettagli del Servizio offerto sono definiti nel Charge Annex (Offerta Commerciale) allegato al presente Service Annex.

### 11.2 Fatturazione e termini di pagamento

Si faccia riferimento al capitolo 6. Corrispettivi del PSA e capitolo 5 delle General Service Schedule, di cui questo documento è allegato

### 11.3 Durata Minima Contrattuale

La Durata Minima del Servizio è di 36 mesi, a decorrere dalla Data di Attivazione, salvo quanto diversamente indicato nel Charge Annex.

Alla scadenza di detta Durata Minima, il Servizio intenderà rinnovato per ulteriori 12 mesi, alle medesime condizioni in vigore alla data del rinnovo.

Le condizioni di recesso sono riportate nella General Service Schedule

Il CLIENTE, in sede di rinnovo del Servizio, avrà la facoltà di recedere mediante comunicazione scritta a BT ITALIA a mezzo di lettera raccomandata AR che dovrà pervenire a BT ITALIA almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza originaria o rinnovata del Servizio.

### 12 Riserva di verifica tecnico/economica (clausola sospensiva)

BT Italia si riserva di prendere contatto con il Cliente per effettuare una verifica della compatibilità delle apparecchiature dello stesso e di quelle dell'operatore di accesso con le specifiche tecniche descritte nell'offerta e necessarie per l'attivazione del servizio.

Qualora la suddetta verifica avesse esito negativo oppure qualora per motivazioni tecniche non imputabili a BT Italia (a solo titolo di esempio: assenza di copertura della tecnologia d'accesso scelta) fosse impossibile attivare il servizio o ancora qualora i costi per l'attivazione del servizio fossero troppo elevati (p. es. per eccessiva distanza dalla centrale telefonica, per necessità di lavori di scavo, ecc.), le Parti considereranno l'offerta automaticamente decaduta e dunque non vincolante in alcun modo né per BT Italia né per il Cliente, i quali conseguentemente non avranno nulla reciprocamente a pretendere a qualsivoglia titolo.

BT Italia si impegna a fornire al cliente l'esito delle suddette verifiche entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del contratto per tutte le tipologie di accesso ad eccezione dei profili commerciali "Fibra+". Per i profili "Fibra+", che BT Italia acquista a sul mercato, l'esito delle verifiche sarà fornito al cliente subito dopo che BT Italia lo avrà a sua volta ricevuto dal fornitore del circuito in fib a e comunque non oltre i 90 giorni lavorativi.

## CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO OPZIONALE NEXT SECURE

1. Il servizio BT NEXT SECURE è attivabile solo come opzione aggiuntiva al servizio BT Next Enterprise e non è disponibile separatamente. Si tratta di un servizio di sicurezza gestita che permette di proteggere la rete LAN del CLIENTE da attacchi informatici, secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale, attraverso un apparato e/o un software configurato da BT Italia o da terzi fornitori incaricati dalla stessa sulla base delle indicazioni ed istruzioni fornite dal CLIENTE ovvero proposte da BT Italia ed accettate dal CLIENTE. Il Servizio BT NEXT SECURE viene mantenuto da BT Italia o da terzi fornitori incaricati ed espleta alcune funzionalità principali, quali a titolo meramente esemplificativo, Firewall, Antivirus, DMZ e VPN, nonché ulteriori funzionalità secondo quanto meglio specifica o nell'Offerta Commerciale.

2. Resta inteso che il CLIENTE sarà responsabile dell'utilizzo del servizio BT NEXT SECURE che dovrà essere conforme alle leggi ed ai regolamenti vigenti.

3. La funzionalità di VPN permette, tramite protocollo Internet, di collegare sedi su cui è attivo il servizio BT NEXT SECURE. Il CLIENTE prende atto che la possibilità di usufruire della funzionalità VPN è subordinata ad una preventiva verifica tecnica da parte di BT Italia effettuata da quest'ultima solo a seguito della richiesta del Servizio da parte del CLIENTE. Il collegamento sarà realizzato compatibilmente con le funzionalità dell'impianto, rete ed apparati, e successivamente all'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche effettuato su tutte le sedi da collegare in VPN.

4. Nel caso di esito positivo della suddetta verifica, BT Italia provvederà a realizzare il collegamento, a favore del CLIENTE. Nel caso di esito negativo, BT Italia informerà il CLIENTE dell'impossibilità tecnica di realizzare il collegamento, con esclusione di qualsiasi responsabilità a carico di BT Italia, applicandosi in tal caso le previsioni di cui all'art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto.

5. Trattandosi di un'opzione aggiuntiva, il servizio BT NEXT SECURE

- non può essere attivato in assenza del servizio principale BT Next Enterprise.
- nel rispetto della durata contrattuale può essere disdetto e/o disattivato autonomamente senza pregiudicare la disponibilità e/o la continuità del servizio BT Next Enterprise - viene automaticamente disattivato in caso di disattivazione del servizio BT Next Enterprise.

6. BT Italia non è responsabile di eventuali disfunzioni che dovessero interrompere e/o sospendere il collegamento, qualora dipendano dagli apparati installati presso le sedi cliente secondarie e non gestiti da BT e/o da disservizi che si verificano sulla rete di cui usufruisce la sede secondaria.

7. Tutte le spese del collegamento saranno a carico del CLIENTE.

8. Per la modalità di fornitura e gestione del firewall valgono le medesime previste per l'apparato router d'accesso del servizio BT Next Enterprise di cui BT NEXT SECURE è un'opzione.

Data ▶  -  -

Timbro e firma del Delegato ▼

Firma BT Italia ▼

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver letto, compreso ed accettare espressamente le seguenti clausole: 9, (Limiti di Gestione del Servizio), 10 (Responsabilità del Cliente), 11.3 (Durata Minima Contrattuale), 12 (Riserva di verifica tecnico-economica - clausola sospensiva)

Timbro e firma del Delegato ▼

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

BT Next Enterprise MPLS è una offerta che integra elementi di telefonia fissa (tramite il servizio BT Business VoIP VIP) e connettività dati (tramite il servizio IP Connect). Si riportano di seguito le condizioni particolari di contratto del servizio IP Connect (quelle del servizio BT Voice VIP sono state riportate nelle pagine precedenti).

## CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO IP CONNECT

### 1. Definizioni

Le seguenti definizioni trovano applicazione in aggiunta a quelle previste nelle Condizioni Generali di Contratto di cui al Product and Service Agreement (PSA) e nella General Service Schedule (GSS).

“**3G**”: 3rd Generation, nel campo della telefonia cellulare, indica le tecnologie e gli standard di terza generazione; in particolare lo standard Universal Mobile Telecommunications System (UMTS) e la rete usata per entrambi i servizi voce e dati.

“**CPE**”: dispositivo elettronico utilizzato come terminale lato utente, che può così connettersi direttamente alla rete di trasmissione geografica (in inglese Wide Area Network (WAN)).

“**DSL**”: Digital Subscriber Line, è una famiglia di tecnologie che fornisce trasmissione digitale di dati attraverso l'ultimo miglio della rete telefonica fissa, ovvero su doppino telefonico dalla prima centrale di commutazione fino all'utente finale e viceversa.

“**DWDM**”: Dense Wavelength Division Multiplexing, si indica una tecnologia utilizzata per fornire accessi ad alta capacità e bassa latenza su accessi ottici.

“**Firewall**”: è un componente di difesa perimetrale di una rete informatica, che può anche svolgere funzioni di collegamento tra due o più tronconi di rete, garantendo dunque una protezione in termini di sicurezza informatica della rete stessa.

“**GPRS**”: General Packet Radio Service, è una delle tecnologie di telefonia mobile cellulare.

“**HSDPA**”: High Speed Downlink Packet Access, è un protocollo di rete appartenente alla famiglia di protocolli HSPA, introdotto nello standard UMTS per migliorarne le prestazioni in download, ampliandone la larghezza di banda, e aumentando così la capacità di trasmissione delle reti radiomobili cellulari.

“**NAT**”: Network Address Translation, è la funzionalità del CPE che consente la traduzione da un indirizzo IP privato della LAN del Cliente in un indirizzo IP raggiungibile da BT ed univocamente definiti.

“**Packet filtering**”: filtro dei pacchetti, è una funzionalità del servizio di firewall che consente di bloccare/selezionare un tipo di traffico generato o ricevuto da un gruppo di utenti.

“**PE**”: Provider Edge, ovvero punto di attestazione della rete IP Connect Domestica.

“**POP**”: Point of Presence, indica il punto di accesso dell'infrastruttura di rete IP Connect Domestica più vicino al Sito Cliente.

“**SIM**”: Subscriber Identity Module, modulo d'identità dell'abbonato. È un smart card che viene inserita in un telefono mobile e consente di archiviare in modo sicuro l'IMSI, un numero univoco associato a tutti gli utenti di telefonia mobile (e.g. UMTS), che rappresenta l'identità internazionale di un utente di telefonia mobile. Le carte SIM vengono usate per il servizio Accesso da Remoto BT Mobile.

### 2. Documenti di riferimento

Il presente Service Annex costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto (BT PSA) stipulato tra le parti. Al presente Service Annex sono inoltre allegati l'Allegato Tecnico dei servizi con la soluzione per il Cliente ed il relativo corrispettivo a carico del Cliente.

### 3. Descrizione del servizio

IP Connect Domestico è la soluzione per realizzare reti WAN (Wide Area Network) utilizzando l'infrastruttura di rete IP di BT Italia ed il protocollo MPLS (MultiProtocol Label Switching). Questa tecnologia consente di costruire reti WAN con i più alti livelli di sicurezza e affidabilità. IP Connect Domestico, inoltre, offre la possibilità di usufruire delle Classi di Servizio (CoS) per la gestione del traffico IP del Cliente.

L'assegnazione delle CoS consente di soddisfare le esigenze di ciascun tipo di traffico (i.e. dati, voce e video) offrendo prestazioni e livelli di servizio differenziati. Le CoS implementate sono gestite da BT in modo efficiente e del tutto trasparente al Cliente.

Un collegamento attestato su una sede Cliente viene raccolto su un apparato di accesso, chiamato PE (Provider Edge) MPLS ubicato presso un POP (Point of Presence) BT. La scelta del POP di destinazione è determinata dal tipo di collegamento richiesto e dall'ubicazione geografica della sede Cliente.

IP Connect Domestico dispone di un catalogo di prodotti di accesso di tipo xDSL (x-Digital Subscriber Line), Ethernet e di circuiti diretti con cui riesce garantire la copertura nazionale del servizio.

Il prodotto IP Connect Domestico dispone di funzionalità aggiuntive chiamate Product Features che possono essere sottoscritte dal cliente (Catalogo Accessi, Accesso al servizio da remoto e altre opzioni come Internet BreakOut, Extranet, multi-VPN, etc.) in grado di soddisfare tutte le esigenze dei Clienti BT.

Infine il Cliente può sottoscrivere diverse opzioni in relazione al Service Management Bundle relativi a Servizio Assistenza e Supporto, Service Management Support, Reportistica del servizio.

#### 3.1. Catalogo Accessi Standard

La copertura del servizio IP Connect Domestico è garantita a livello nazionale da diverse tecnologie di accesso la cui disponibilità può variare in base all'ubicazione del Sito e alle esigenze applicative del Cliente. BT conatterà il Sito Cliente ad un POP della rete BT con la tipologia di accesso scelta dal Cliente che deve essere specificata nell'allega o tecnico dei servizi.

Le tipologie di accesso disponibili per IP Connect Domestico sono le seguenti:

1. Leased Lines (includono RPV-D, Circuiti Diretti Numerici (CDN), Circuiti Parziali);
2. Accessi in Fibra con interfaccia Cliente Ethernet, includono accessi non contesi, di alta qualità,

con velocità tipiche da 10 Mbps a 1 Gbps;

3. Accessi Ottici con interfaccia Cliente Ethernet, relativi ad accessi punto-punto con tecnologie DWDM a bassa latenza ed alta velocità, tipicamente da 1 a 10 Gbps;

4. Accessi xDSL, includono accessi contesi anche se i profili implementati da BT per dispongono di una Banda Media Garantita (BMG).

Le tipologie di accesso sopra elencate costituiscono il Catalogo Accessi Standard alla piattaforma IP Connect Domestica.

All'interno dell'allegato tecnico del servizio per ciascuna sede è indicata la tipologia di accesso con la relativa banda commerciale e il profilo selezionato (BMG o Banda dedicata).

#### 3.1.1. Leased Lines

È un circuito dedicato punto-punto ad alta affidabilità che rilega il Sito Cliente al punto di presenza (PoP) più vicino della rete BT. Questa tipologia di accessi è offerta nelle seguenti varianti di servizio:

- RPV-D, per velocità richieste da 64 kbps fino a 768 kbps
- CDN (Circuito Diretto Numerico), per velocità richieste da 64 kbps fino a 155 Mbps
- Circuiti Parziali, per velocità di accesso pari a 2 Mbps, 34 Mbps e 155 Mbps con distanza massima pari a 5 km tra il Sito Cliente ed il PoP BT.

#### 3.1.2. Accessi in Fibra con interfaccia Cliente Ethernet

Gli accessi di questa tipologia sono realizzati tramite circuiti di accesso in fibra che raggiungono i Siti Cliente e che poi sono attestati logicamente ai PoP BT.

I provider principali dei circuiti di accesso sono i seguenti:

- BT: utilizzando la propria infrastruttura proprietaria per accessi a larga banda denominata CFN (City Fiber Network);
- Primari Access Partner certificati da BT che consentono di coprire tutto il territorio nazionale laddove non è disponibile la soluzione di accesso proprietaria BT

I circuiti di accesso sono attestati su un PoP BT adottando una delle soluzioni seguenti:

- P2A (Point-to-Aggregated), realizzato tramite kit di interconnessione ad alta capacità (1 Gbps) sul PoP BT più vicino al Sito Cliente;
- P2P (Point-to-Point), modalità diretta (punto-punto) di connessione tra il Sito Cliente ed il PoP BT.

Ad ogni velocità sul circuito di accesso è associato un range di velocità della Porta sulla piattaforma di servizio IP Connect Domestico, secondo tagli di banda preconfigurati da BT (Banda Dedicata o MCR - Minimum Committed Rate).

La gestione delle CoS è supportata su tutto il Catalogo Accessi Standard anche se la somma delle CoS è limitata normalmente alla velocità della Porta IP Connect Domestico (Banda Dedicata o MCR).

#### 3.1.3. Accessi Ottici con interfaccia Cliente Ethernet

Accessi punto-punto con tecnologie DWDM a bassa latenza ed alta velocità, tipicamente da 1 a 10 Gbps.

#### 3.1.4. Accessi xDSL

La famiglia di accessi xDSL include varie tipologie di accessi, dalle tradizionali ADSL (Asymmetric DSL) e SHDSL (Symmetric High-Speed DSL) ai più recenti accessi Ultrabroadband NGA/VULA (Next Generation Access/Virtual Unbundling Local Access) denominati FTTCab VDSL2 (Fiber-To-The-Cabinet Very High Speed DSL2) e FTTH GPON (Fiber-To-The-Home Gigabit Passive Optical Network).

I provider principali dei circuiti di accesso sono primari Access Partner certificati da BT che consentono di coprire tutto il territorio nazionale.

In base alla tecnologia della rete di trasporto (ATM (Asynchronous Transfer Mode) o Ethernet) che viene usata per la raccolta e il trasporto del traffico, gli accessi xDSL possono essere divisi in 2 tipologie: “over ATM” e “over Ethernet”.

3.1.4.1. L'accesso xDSL viene fornito usando tecnologie “Rate Adaptive”: l'effettiva velocità finale della portante dipende dalla qualità del doppino in rame e da altri fattori ambientali non prevedibili al momento dell'ordine. BT non avrà alcuna responsabilità nei confronti del cliente nel caso in cui non fosse possibile raggiungere i valori di banda commerciale e di BMG indicati sull'allegato tecnico del servizio.

3.1.4.2. Gli ordini xDSL in fase di rilascio del servizio sono soggetti alla verifica da parte di BT per stabilire se effettivamente il fornitore dell'accesso può rilasciare e installare il circuito. In alcuni casi il circuito ordinato non può essere rilasciato e in questi casi BT informerà il Cliente sulle opzioni alternative di accesso e relativi oneri.

#### 3.1.4.3. Accessi Ultrabroadband

Gli accessi Ultrabroadband sono solo del tipo “over Ethernet” e prevedono bande commerciali di tipo simmetrico e asimmetrico. Le due tecnologie disponibili a catalogo sono le seguenti:

- FTTCVDSL2: al Cliente finale viene consegnato il doppino in rame tramite la tecnologia VDSL2.
- FTTH GPON: il Cliente finale viene direttamente attestato ad una terminazione in fibra ottica che utilizza la tipologia di accesso punto-multipunto FTTH GPON.

#### 3.1.4.4. Accessi ADSL

Gli accessi ADSL sono sia del tipo “over ATM” che “over Ethernet” e sono disponibili su diverse tecnologie di accesso.

La disponibilità dei profili ADSL è molto elevata e consente una notevole flessibilità in relazione ai requisiti del Cliente.

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

## 3.1.4.5. Accessi SHDSL

Gli accessi SHDSL sono sia del tipo "over ATM" che "over Ethernet" e viene normalmente utilizzato per realizzare connessioni di accesso di tipo simmetrico.

Un caso particolare di accessi SHDSL over Ethernet è l'EFM (Ethernet in the First Mile) che viene chiamato anche EoC (Ethernet over Copper). Tramite l'EFM si possono raggiungere velocità fino a 10 Mbps, maggiori rispetto ai prodotti tradizionali SHDSL over ATM.

## 3.2. Accesso da Remoto

Un'altra tipologia di accesso a IP Connect Domestico, oltre a quello previsto tramite il Catalogo Accessi Standard, è quello relativo agli Accessi da Remoto, che vengono usati per raggiungere la VPN del Cliente nei casi in cui gli accessi a Catalogo Standard non siano disponibili, il Cliente disponga già di un accesso Internet da altro Provider o richieda l'accesso a IP Connect Domestico da device "nomadici" (i.e. smartdevice, laptop, etc.).

In generale, un Accesso da Remoto a IP Connect Domestico può essere realizzato in una delle seguenti modalità:

- CPE-based: tramite l'uso di un CPE localizzato nel Sito Cliente che viene condiviso tra tutti gli utenti del sito;
- User-based: tramite l'uso di un device "nomadico" ad uso del singolo end user. Un Accesso da Remoto include le seguenti opzioni:

1. Accesso Internet-based, tramite tunnel GRE (Generic Routing Encapsulation), IPSec (Internet Protocol Security) o SSL (Secure Sockets Layer) su servizio Internet (BT o non-BT) del Cliente;
2. Accesso BT Mobile Dati, attualmente disponibile in tecnologia 3G con le seguenti modalità di accesso remoto

- CPE-based, tramite l'uso di un apparato che usa una SIM BT Mobile
- User-based tramite l'uso di uno smart device dotato di una SIM BT Mobile;

3.2.1. In caso di Accesso da Remoto non sono supportate le CoS normalmente disponibili sugli Accessi a Catalogo Standard.

3.2.2. Per gli accessi da Mobile è obbligatoria la sottoscrizione della opzione Secure Remote Access (SRA) descritta nei paragrafi successivi. Non è obbligatoria invece la sottoscrizione della opzione SRA per l'accesso da remoto Internet-based.

## 3.2.3. Accesso Internet-based

3.2.3.1. Per l'accesso Internet-based, viene configurato un IP tunneling attraverso Internet. Il Cliente, prima di richiedere un accesso da Remoto deve quindi dotarsi di connettività Internet (di BT o altro operatore).

3.2.3.2. La banda garantita al singolo Cliente, all'interno della BT Core Network, viene condivisa tra tutti gli IP Tunnel configurati per il Cliente e viene progettata in modo da supportare tutte le connessioni simultanee richieste dagli end user del Cliente.

3.2.3.3. Nel caso di accesso User-based, il Cliente può raggiungere la sua VPN da qualsiasi parte del mondo indipendentemente dal tipo di servizio Internet ed il relativo Network Provider.

3.2.3.4. La configurazione/gestione dei CPE, nel caso in cui la connettività Internet non sia fornita da BT, o del device dell'end-user (i.e. nel caso di connessione di singolo PC) rimane a carico del Cliente.

3.2.3.5. Il Cliente, qualora non facesse uso di un accesso a Internet fornito da BT Italia, deve comunicare a BT Italia gli indirizzi IP Pubblici Statici e Dedicati configurati sul proprio CPE.

3.2.3.6. Per accedere alla propria VPN, il Cliente deve sempre autenticarsi. La piattaforma di autenticazione può essere fornita da BT oppure può essere adottato il server Radius di proprietà del Cliente, opportunamente connesso al server proxy di BT. Inoltre, nel caso di accesso User-based, BT può offrire un'autenticazione di tipo "strong" tramite l'opzione SRA.

Le modalità tramite le quali l'accesso da remoto Internet-based può essere offerto sono:

- Tunnel IPSec: disponibile per accesso da remoto di singole postazioni, e.g. PC (Personal Computer) (User-based) o piccole LAN (Local Area Network) (CPE-based).

3.2.3.7. Il Sistema Operativo del PC deve supportare la feature IPSec over L2TP (Layer 2 Tunneling Protocol).

3.2.3.8. Nel caso di Customer-managed CPE, BT fornisce supporto alla configurazione iniziale.

- Tunnel GRE: disponibile per connessioni di piccole LAN (CPE-based), non è prevista la modalità User-based;

- Tunnel SSL: l'accesso remoto via SSL, che supporta soltanto la modalità User-based, consente ad un end user del Cliente in mobilità di collegarsi alla VPN del Cliente utilizzando un qualsiasi accesso ad Internet. L'accesso da remoto avviene connettendosi prima, via web, al Sito di accesso Intranet a cui segue la richiesta di autenticazione.

3.2.3.9. Nel caso di Tunnel SSL, per poter definire una propria URL (Uniform Resource Locator) di accesso al SSL Gateway BT, il Cliente deve disporre di un proprio dominio del tipo "nome azienda.it" registrato e provvedere in autonomia all'aggiornamento del DNS (Domain Name System) (a meno che il provider DNS non sia BT stessa) con l'associazione della propria URL all'indirizzo IP dell'SSL Gateway BT.

3.2.3.10. Il servizio BT include l'uso di un Certificato Digitale per la configurazione della connessione SSL sul SSL Gateway BT per ciascun end user del Cliente. Su richiesta specifica può essere usato un certificato o di proprietà del Cliente.

## 3.2.4. Accesso BT Mobile Dati

L'accesso BT Mobile Dati è offerto utilizzando la tecnologia 3G ed è disponibile sia CPE-based, tramite l'uso di un apparato che usa una SIM BT Mobile, che User-based tramite l'uso di uno smart device dotato di una SIM BT Mobile. Il CPE è normalmente customer-managed a meno che non sia parte di un servizio Connect BT acquistato dal cliente con gestione bundle del CPE e con un Accesso a Catalogo Standard.

3.2.4.1. Gli accessi GPRS/UMTS/HSDPA alle VPN Cliente vengono realizzati mediante l'utilizzo di SIM BT Mobile abilitate allo specifico servizio VPN mediante configurazione dell'APN (Access Point Name) della SIM configurato per questa specifica applicazione. Gli end-user non possono quindi navigare su altri Siti diversi da quelli aziendali visto che è possibile l'accesso alla sola VPN

del cliente. Questo tipo di configurazione garantisce un elevato livello di sicurezza.

3.2.4.2. La sessione dati GPRS, UMTS o HSDPA è attivata da Laptop o PC collegato al terminale mobile o PC Card, con un software di connessione appositamente configurato e seguita dalla procedura di autenticazione, mediante inserimento di login e password associate a ciascuna SIM BT Mobile. Al device mobile è associato un indirizzo IP privato dinamico, assegnato automaticamente da BT.

3.2.4.3. La fase di autenticazione della SIM BT Mobile è obbligatoriamente effettuata da BT, mediante il servizio SRA. Non è possibile utilizzare un server Radius di proprietà del Cliente.

3.2.4.4. Mediante il servizio BT SRA, oltre all'autenticazione con login/password è possibile attivare un'autenticazione di tipo "strong", tramite la piattaforma di servizio RSA SecurID®. In questo caso viene fornito al cliente anche un servizio di reportistica sulle connessioni.

3.2.4.5. La tariffazione del traffico mobile sviluppato dalle SIM BT Mobile è definita o nella offerta commerciale BT Mobile che il cliente dovrà sottoscrivere in aggiunta all'offerta IP Connect Domestica.

## 3.2.5. Secure Remote Access (SRA)

Per tutte le modalità di accesso da remoto, per ragioni di sicurezza, è abbinato un servizio di autenticazione SRA per accedere alla VPN del Cliente sul servizio IP Connect Domestico. Il servizio verifica che un utente remoto, prima di essere connesso alla VPN Cliente, sia autorizzato da una valida UserID e password o, in alternativa, da meccanismi di autenticazione di tipo strong (es. token crittografici e PIN (Personal Identification Number) code), che possono altresì ospitare certificati digitali a standard X.509.

Le caratteristiche principali del servizio di SRA con autenticazione di tipo strong sono:

- Amministrazione della propria utenza (login/password, init. Token, etc.)
- Reportistica degli accessi (dedicata agli amministratori);
- Modifica della propria "secret key" (dedicata agli utenti);
- Fornitura dei token di sicurezza associati al servizio scelto (profilo P o).

Per il SRA sono previsti due profili: Entry con autenticazione dell'accesso remoto mediante "login e password" e Pro, con autenticazione di tipo strong dell'accesso remoto mediante "One-time password e PIN code" con chiavetta RSA o token card, che prevedono tutti il protocollo standard Radius.

3.2.5.1. Per tutti i profili SRA sono inibiti accessi remoti contemporanei con la stessa UserID/password o token. Le User Guide sono disponibili in fase di post vendita.

3.2.5.2. L'attivazione e la gestione delle coppie di UserID/password e dei token è gestita in modo autonomo dal Cliente (tipicamente dal Responsabile della Sicurezza/Amministratore di Sistema), utilizzando un portale di Self Provisioning/Self Care, disponibile per tutti i profili del servizio.

3.2.5.3. Per attivare il servizio di Self Provisioning, il Cliente si dovrà connettere al Sito web di BT Italia nella sezione dedicata all'attivazione digitando la relativa URL <https://www.webcare.albacom.net/portal/sra/index.php> e inserendo la UserID e password comunicata in fase di attivazione e generata in automatico dal sistema, che il Cliente dovrà cambiare al primo accesso.

3.2.5.4. L'amministratore del Cliente potrà effettuare la creazione/cancellazione/modifica dei profili degli utenti, accedere al sistema di reportistica, visualizzare uno storico di tutti gli utenti con data inizio/cessazione del servizio..

## 4. Classi di Servizio ("Classe o CoS")

4.1. La CoS sul servizio IP Connect Domestico consente di dare priorità a certe tipologie di traffico del Cliente garantendo livelli di servizio (RTD, Packet Loss e Jitter) differenziati per ciascuna CoS.

4.2. Il servizio prevede tre tipologie di CoS (EF, AF e DE). È possibile ordinare fino a quattro CoS di tipo AF separate per un totale di 6 CoS. La mappatura delle applicazioni del Cliente sulle CoS del servizio IP Connect Domestico viene stabilita in accordo con BT. Il traffico Cliente non identificato o come facente parte di una CoS viene automaticamente contrassegnato come traffico DE. La prioritizzazione del traffico all'interno del servizio è definita o nel modo seguente:

Expedited Forwarding, ("Classe EF"), per applicazioni Voice over IP. Il Cliente deve specificare su ciascun accesso il quantitativo del traffico di classe EF e la "velocità contrattuale" necessaria. Il traffico di classe EF non prevede la gestione di burst, pertanto tutti i dati con una velocità superiore a quella contrattuale verranno scartati.

Assured Forwarding, ("Classe AF"), per il traffico di dati sensibili al ritardo. Il Cliente specifica su ciascun accesso il quantitativo del traffico di classe AF ("velocità di banda In-Contract"). Il traffico può avere dei burst oltre alla banda sottoscritta, se disponibile ("larghezza di banda Out-of-Contract"). Il throughput garantito per ciascuna classe AF è rappresentato dalla banda "In-Contract" per la specifica classe di servizio. Il traffico che eccede la banda "In-Contract" di ciascuna classe AF, verrà contrassegnato come "Out-of-Contract" e non sarà scartato.

Default, ("Classe DE") associata alle applicazioni non sensibili ai ritardi. La Classe DE non viene ordinata separatamente ed è compresa nel prezzo della porta. Il traffico di classe DE può avere burst se la banda non è utilizzata da altre classi. Il traffico DE possiede una marcatura di default ("bleaching") e non viene ritenuto prioritario rispetto alle altre classi di servizio. Alcuni tipologie di accesso consentono la disattivazione del "bleaching", se opportunamente specificata o dal Cliente nell'ordine.

Relazione tra le 6 CoS (i.e. 1-5, Best Effort (BE)) e le 3 Classi di Applicazione (i.e. EF, AF, DE):

- CoS 1 (=EF): connessioni any-to-any con implementazione di servizio Voice over IP (VoIP);
- CoS 2 (=AF4): connessioni any-to-any per traffico relativo ad applicazioni multimediali (applicazioni real-time, Multimedia, video conferencing, corporate TV);
- CoS 3 (=AF3): connessioni any-to-any con alta priorità riservato all'uso di applicazioni critiche e delay-sensitive (applicazioni mission critical come ad esempio SAP®, transazioni finanziarie, CRM (Customer Relationship Management), etc.);
- CoS 4 (=AF2): connessioni any-to-any con alta priorità riservato all'uso di applicazioni critiche e delay sensitive (simile, ma con livello di priorità più bassa rispetto alla CoS 3);
- CoS 5 (=AF1): connessioni any-to-any con alta priorità riservato all'uso di applicazioni critiche

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

e delay sensitive (simile, ma con livello di priorità più bassa rispetto alle CoS 3 e 4);

- BE (=DE): connessioni any-to-any per applicazioni che non sono critiche e delay sensitive (e.g. navigazione Internet/Intranet, trasferimenti di file (tramite il File Transfer Protocol – FTP), e-mail).

#### 4.3. Livelli di servizio delle CoS

A ciascuna CoS sono associati specifici SLA (Service Level Agreement) su alcuni parametri quali Round Trip Delay, Packet Loss e Jitter. I SLA sono differenziati per ciascuna CoS e sono ottenuti mediante meccanismi di prioritizzazione del traffico e ogati da IP Connect Domestico.

##### 4.3.1. Round trip Delay (RTD) (tutte le classi)

Il Round Trip Delay indica il ritardo medio che un pacchetto impiega a raggiungere la destinazione e a tornare indietro al nodo di origine. RTD viene misurato inviando 10 pacchetti di test (da 40 Byte per la CoS 1 e da 1,5 KByte per le CoS 2-5 e per BE/DE) ogni minuto, 24 al giorno tra i diversi POP e quindi sul backbone BT. Le medie relative ai tempi di ritardo sono calcolate considerando tutti i pacchetti inviati e ricevuti nel mese.

##### 4.3.2. Packet Loss (PL) (tutte le classi)

Il Packet Loss indica la percentuale media dei pacchetti che non raggiungono la destinazione rispetto al totale dei pacchetti inviati

Il Packet Loss viene misurato inviando 10 pacchetti di test (da 40 Byte per la CoS 1 e da 1,5 KByte per le CoS 2-5 e per BE/DE) ogni minuto, 24 ore al giorno tra i diversi PoP BT e quindi sul backbone BT. Le medie relative al Packet Loss sono calcolate considerando tutti i pacchetti inviati e ricevuti nel mese.

##### 4.3.3. Jitter (solo per la classe EF)

Il Jitter indica la variazione media del ritardo con cui giungono a destinazione pacchetti successivi.

BT Italia garantisce uno SLA per il Jitter sul backbone BT per la sola classe di servizio CoS 1.

Il Jitter viene misurato inviando 10 pacchetti di test (da 40 Byte per la CoS 1) ogni minuto, 24 al giorno tra i diversi PoP. Le medie relative al Jitter sono calcolate considerando tutti i pacchetti inviati e ricevuti nel mese.

## 5. Servizi Opzionali

### 5.1. Opzioni di backup e resilienza

Per esigenze di elevata disponibilità del servizio, è possibile offrire soluzioni di resilienza del Sito Cliente con crescenti livelli di affidabilità della catena di servizio BT. Di solito le config azioni disponibili:

- Singolo CPE – doppio accesso – singolo PE – singolo PoP;
- Doppio CPE – doppio accesso – singolo PE – singolo PoP;
- Doppio CPE – doppio accesso – doppio PE – singolo PoP;
- Doppio CPE – doppio accesso – doppio PoP.

Nell'allegato tecnico è normalmente riportato, per ciascun sito Cliente, la soluzione di resilienza prevista.

### 5.2. Opzione Multi-VPN

Il servizio IP Connect Domestico standard prevede l'installazione presso la sede Cliente di un CPE per ogni VPN Cliente. L'opzione Multi-VPN fornisce al Cliente un CPE in grado di gestire la connessione simultanea a più VPN Cliente, garantendo comunque le stesse caratteristiche di sicurezza e segregazione del traffico tra VPN che si avrebbero utilizzando più CPE mono-VPN. Il numero massimo di VPN Cliente supportabili da un CPE Multi-VPN dipende dalla combinazione di diversi parametri quali modello di CPE utilizzato, velocità della porta WAN del CPE, tipo di CoS richiesta.

### 5.3. Opzione Firewall Centralizzato

L'Opzione Firewall Centralizzato è venduta congiuntamente ai servizi di Internet Breakout e/o Extranet descritte nei paragrafi successivi. Il servizio di Firewall Centralizzato prevede l'installazione centralizzata su un PoP BT di un Firewall che, attraverso la config azione di regole specifici he per il singolo Cliente, applica politiche di sicurezza basate su alcuni parametri (indirizzo IP sorgente e/o destinazione, porta sorgente e/o destinazione, protocollo) e di attuare un packet filtering di tipo dinamico. Il Firewall è amministrato centralmente da BT, pur rimanendo config urabile in tutte le sue policy in maniera indipendente per ogni singolo Cliente. Per i Clienti che acquistano questa opzione Il servizio di Firewall viene associato alla VPN del Cliente e, successivamente, tutte le sedi Cliente che fanno parte di tale VPN ne usufruiscono. Le regole di sicurezza implementate sul Firewall dedicate al Cliente vengono applicate su tutto il traffico che transita dalla VPN Cliente verso Internet e/o verso la Extranet.

#### 5.3.1. Internet Breakout con Opzione Firewall Centralizzato

Ad ogni VPN Cliente realizzata con il servizio BT IP Connect è possibile associare un accesso ad Internet centralizzato che viene condiviso tra tutte le sedi del Cliente.

Non esiste dunque una banda Internet associata ad ogni sede del Cliente, ma un unico accesso ad Internet, ad una determinata velocità garantita da BT al singolo Cliente, associato all'intera VPN Cliente.

Sulla connessione dedicata al traffico Internet vengono applicate politiche di rate limiting con tagli di banda aggregata (banda Internet associata alla VPN), che il Cliente può acquistare in base alle sue specifiche esigenze. Sulla VPN Cliente è necessario config urare un pool di indirizzi IP pubblici con cui effettuare il NAT (statico o dinamico) per permettere la navigazione agli utenti della VPN che, invece, dispongono di un indirizzo IP privato.

#### 5.3.2. Extranet con Opzione Firewall Centralizzato

Mediante l'opzione Extranet è possibile mettere in comunicazione due o più VPN di clienti diversi che acquistano il servizio IP Connect Domestico. Questo grazie alla tecnologia MPLS che permette di rendere visibili tra loro due o più VPN applicando opportune politiche di import ed export degli RT (Route Target) ad esse associati e filtrando il traffico scambiato fra le due VPN attraverso policy di sicurezza definite sul Firewall Centralizzato.

### 5.4. Accesso al servizio IP Connect Global

Nel caso in cui il Cliente disponga di Siti internazionali da connettere alla propria VPN su IP Connect Domestico, è possibile config urare una VPN sul servizio IP Connect Global (IPCG) disponibile su circa 200 paesi e poi utilizzare il gateway internazionale per interconnettere la VPN IP Connect Domestico con la VPN su IPCG. Per i dettagli dell'offerta IPCG fare riferimento al Service Annex corrispondente.

## 6. CPE

6.1. BT fornisce al Cliente il CPE come elemento di servizio IP Connect Domestico standard. I CPE sono forniti direttamente da BT che ne cura l'acquisto, l'installazione, la config azione, la gestione e manutenzione base. In alternativa la fornitura può essere effettuata a cura del Cliente che rimane titolare della proprietà; in tal caso il CPE dovrà essere di tipologia, marca e modello tra quelli certificati su IP Connect Domestico. La gestione è comunque sempre effettuata da BT.

### 7. Lead2Cash (L2C)

#### 7.1. Gestione degli ordini Cliente

La gestione degli ordini garantisce la corretta consegna e installazione delle componenti del servizio.

##### 7.1.1. Il servizio di installazione di BT prevede le seguenti attività:

- Ordine del circuito di accesso e coordinamento della consegna su sito Cliente;
- Allocazione di Porta/PVC/VLAN/indirizzo IP;
- Config azione della VPN del Cliente;
- Conferma installazione di tutte le componenti e programmazione della data di attivazione del servizio;
- Test della config azione per il Cliente;
- Conferma dell'attivazione del Servizio con il Cliente.

7.1.2. Qualora, in seguito al sopralluogo tecnico sul Sito Cliente, emergessero problematiche che si ripercuotono sull'Ordine iniziale (compresi addebiti e condizioni), BT si riserva il diritto di fornire una nuova offerta. Nel caso in cui il Cliente accetti la nuova offerta, l'Ordine iniziale sarà annullato e si provvederà a creare un nuovo Ordine. Qualora il Cliente non accetti la nuova offerta, l'Ordine esistente sarà annullato, BT si asterrà dall'erogazione del servizio e il Cliente accetta sin d'ora di sollevare BT da qualunque responsabilità derivante da tali circostanze.

7.1.3. Il servizio di installazione di BT prevede anche la fornitura e il coordinamento dell'installazione del CPE, che include:

- BT assegna un unico Point of Contact raggiungibile telefonicamente chiamato Delivery Manager (DM) per il coordinamento della fase di spedizione e config azione del CPE e del relativo servizio di rete.
- Il DM effettuerà il Site Commissioning e Acceptance Testing.

• Prima della spedizione sul sito Cliente, le componenti dell'apparato saranno assemblate e configurate (hardware e software) in modo da verificare e la corretta accensione dell'apparato ed il corretto funzionamento delle porte. Un modulo software sarà installato e config urato sull'apparato in modo da consentire l'accesso e la gestione da remoto da parte di BT.

• Sopralluogo del Sito: consente di verificare e le necessità di cablaggio, requisiti di alimentazione del CPE, requisiti ambientali, etc. Il sopralluogo consentirà anche di verificare e se è consentito l'accesso al sito ed è stato previsto un housing adeguato per il CPE nell'area tecnica predisposta dal Cliente. In questa fase sono identificati gli orari di accesso al sito e che il contatto del Cliente responsabile del sito sia informato per quanto riguarda la natura e l'installazione dell'ordine.

- Approvvigionamento dell'apparato che include trasporto, tasse e altri eventuali oneri
- Collegamento fisico del CPE alla rete BT effettuato da personale certificato o BT
- Test apparato – l'apparato verrà testato per verificare e la corretta accensione dell'apparato ed il corretto funzionamento delle porte. Inoltre, viene verificata la raggiungibilità del CPE dal Network Management Center (NMC) di BT.

• BT non è responsabile per la config azione della connettività end-to-end. BT è responsabile fino alla CPE LAN interface che rappresenta il punto di demarcazione fra il servizio gestito da BT e il servizio di competenza del Cliente.

##### 7.1.4. E' responsabilità del Cliente:

- Collaborare con i tecnici BT che intervengono sul sito Cliente;
- Config urare gli apparati LAN di Sede per consentire di testare la connettività end-to-end e connettere tali apparati all'interfaccia LAN del CPE fornito da BT.

7.1.5. L'installazione del servizio viene effettuata da BT nella fine tra 8:00-18:00 durante i giorni lavorativi (Lun-Ven esclusi festivi). Eventuali richieste di installazione fuori orario devono essere esplicitamente richieste dal Cliente in fase di preventiva e previste nell'allegato tecnico.

### 7.2. Accesso remoto del Cliente al CPE gestito da BT

7.2.1. Opzionalmente e senza nessun costo aggiuntivo, il Cliente può richiedere l'accesso SNMP (Simple Network Management Protocol), solo in modalità lettura, al CPE gestito da BT per rendere disponibili informazioni sullo stato del servizio al team di Network Monitoring del Cliente.

7.2.2. Il servizio di accesso remoto del Cliente al CPE non prevede:

- Accesso Telnet al CPE – non consentito per ragioni di sicurezza;
- Accesso a oggetti quali tabella di routing, tabella di connessioni TCP e UDP, protocollo di routing interno, etc. per ragioni di protezione dei dati personali.

7.2.3. BT consente l'accesso via SNMP ai CPE fino ad un massimo di 2 host del Cliente ubicati anche su siti diversi fra quelli attestati alla VPN del Cliente

### 7.3. Gestione dei change

Successivamente all'installazione iniziale del servizio il Cliente può richiedere dei change. Tipicamente i change possono essere classificati in Service Request a pagamento e non a pagamento incluse nel servizio (CPE Changes).

#### 7.3.1. Service Request a pagamento

Si distinguono i seguenti tipi di Service Request:

- "Add" – questi ordini vengono gestiti come descritto nel paragrafo 7.1.
  - "Modify" – richiesta di modifica di alcuni attributi del servizio. Non tutti gli attributi del servizio possono essere modificati e in alcuni casi particolari BT si riserva la possibilità di cessare il servizio e procedere con un nuovo servizio
  - "Cease" – include la cessazione del servizio IP Connect Domestico per un sito Cliente, ma non necessariamente la cessazione totale del servizio Cliente.
- Di seguito alcuni esempi di Service Request a pagamento:
- Migrazione del sito principale del Cliente;
  - Migrazione di un sito periferico del Cliente;

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

- Upgrade del circuito dedicato;
- Aggiunta di un circuito di accesso;
- Aggiunta di VRF;
- Aggiunte/change delle opzioni di config azione (i.e. Backup, dual CPE, resilienza dual PoP, etc.).

**7.3.1.1.** Le Service Request devono essere comunicate dal Cliente all'Account Team di BT che fornirà successivamente i dettagli dei tempi di esecuzione e i relativi costi. Il tempo di esecuzione della Service Request dipende dal tipo di richiesta.

## 7.3.2. Service Request non a pagamento incluse nel servizio (CPE Changes)

**7.3.2.1.** BT Italia gestirà l'accesso alla VPN del Cliente seguendo le procedure di sicurezza BT Italia tramite sistemi di gestione protetti da password con il tracciamento degli accessi. BT Italia verificherà che le riconfig azioni richieste siano compatibili con la VPN Cliente esistente in esercizio.

**7.3.2.2.** I clienti possono richiedere fino a 5 (cinque) modifiche per CPE per anno, accumulate su tutti i CPE di tutti i siti della VPN Cliente. In altre parole, se il cliente dispone di 100 CPE, potrà richiedere fino a 500 modifiche in totale per un insieme qualsiasi di CPE in consistenza nell'intera VPN IP Connect del cliente. BT Italia eseguirà contemporaneamente tutte le modifiche che richiede, senza costi aggiuntivi a carico del Cliente. Nell'ambito di questo servizio verranno eseguite le modifiche descritte nella tabella successiva (ogni config azione CPE costituisce una modifica singola, salvo le limitazioni indica e):

CPE Change	Eventuali limiti specifici
Indirizzi IP + maschera di sottorete	
Configurazione DHCP	
Route statiche singole	
Liste di controllo degli accessi (ACL)	Fino a 10 immissioni
Network Address Translation (NAT) con singolo IP pubblico	Fino a 10 immissioni
Network Address Translation (NAT) con pool di IP pubblici	
Protocollo di routing verso la LAN	
Stringa comunità SNMP	
Password utente	
WINS o DNS dinamico	
Filtro di accesso, idle timer o timer di sessione	

**7.3.2.3.** L'opzione di Service Request non a pagamento comprende le attività di config azione software ordinaria sui CPE del cliente da un centro di gestione BT remoto nella fine tra temporale 8:00 – 18:00 dal Lunedì a Venerdì (festività escluse). Eventuali attività fuori orario devono seguire il processo descritto in precedenza per le Service Request a pagamento.

**7.3.2.4.** BT Italia fornirà la manutenzione software dei CPE inclusi nel servizio, garantendo l'aggiornamento periodico del software. Eventuali aggiornamenti o upgrade del software verranno effettuati da remoto dal centro di gestione BT. Prima di eseguire qualsiasi upgrade del software, BT Italia esaminerà in modo accurato l'impatto prodotto dall'implementazione dell'upgrade sul servizio IP Connect del cliente.

**7.3.2.5.** BT Italia effettuerà l'upgrade del sistema operativo rese obsolete dal produttore oppure, qualora le modifiche richieste dal cliente nell'ambito dell'insieme di funzioni attuali possano essere supportate in modo sicuro, soltanto con una versione successiva del software..

**7.3.2.6.** Il servizio CPE Configuration Change Management non copre config azioni a carattere straordinario, modifiche di config azione della scheda CIP, implementazione di nuovi protocolli di rete, integrazione con altre reti o installazione e collaudo di apparecchiature nuove. Questi servizi sono fruibili da parte dei clienti in seguito alla sottoscrizione di un contratto di variazione del servizio principale o tramite Service Request a pagamento.

## 7.4. Service Delivery Lead Time

Il Service Delivery Lead Time per l'attivazione della VPN dipende dai seguenti fattori:

- Order entry dalla data di acquisizione ordine del Cliente
- Tempi di lavorazione dell'ordine e di assegnazione delle risorse BT
- Tempo di approvvigionamento del local loop
- Tempo di approvvigionamento del CPE
- Tempo di installazione e config azione (Rete e CPE)

I Service Level relativamente all'attivazione del servizio sono indicati nel successivo par. 10.1.

## 8. Trouble2Resolve (T2R)

### 8.1. BT Customer Services

Quanto riportato nel presente paragrafo è da considerarsi in deroga a quanto descritto nella General Service Schedule al capitolo 7 – Livelli di servizio e relativi sottoparagrafi

Il servizio di Assistenza di BT (BT Customer Services) viene erogato su 2 livelli di supporto tramite le seguenti strutture:

- Frontline/Service Desk per il supporto di 1° livello;
- Backline per il supporto di 2° livello.

#### 8.1.1. Struttura di Frontline/Service Desk per il supporto di 1° livello

Il punto di contatto standard per il Cliente è il numero 803.195. Numeri verdi dedicati al singolo Cliente (800.) sono disponibili ad un costo aggiuntivo e vanno richiesti in fase di prevendita e previsti nell'allegato tecnico del progetto.

Il servizio di Assistenza BT viene erogato in lingua italiana.

La Frontline è il Single Point of Contact (SPoC) per il Cliente. Le attività principali svolte includono:

- Risposta alle chiamate del Cliente con copertura H24 x 365;
- Nel caso di segnalazione di un guasto da parte del Cliente;
- Attività d'accettazione, analisi, prima diagnosi e apertura del Trouble Ticket (TT);

o Classificazione della Severity del guasto, comunicazione della prima diagnosi e supporto di

1° livello al Cliente;

o Inoltro delle attività di risoluzione del guasto alla struttura di Backline per il supporto di 2° livello al Cliente;

o Monitoraggio dello stato del TT per conto del Cliente fino alla risoluzione del guasto tramite l'attivazione delle procedure di escalation se necessario;

o Chiusura del TT e aggiornamento del Cliente.

• Servizio attivo per assistenza amministrativa e commerciale da Lunedì a Venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, festività escluse.

NOTA: Per l'apertura del TT, il Cliente può usare il portale WebCare, disponibile a tutti i Clienti. Su WebCare, il Cliente può visualizzare gli aggiornamenti sullo stato del TT.

#### 8.1.2. Struttura di Backline per il supporto di 2° livello

La struttura di Backline per il supporto di 2° livello gestisce i guasti inoltrati dalla struttura di Frontline/Service Desk.

**8.1.2.1.** In seguito all'individuazione del problema, la Backline procede alla risoluzione del guasto che termina con il ripristino completo delle funzionalità del servizio. Il processo si ritiene concluso nel momento in cui il Cliente, informato del completamento delle attività di repair, dà il proprio assenso alla chiusura del guasto. Il tempo che intercorre tra l'apertura e la chiusura del TT, all'interno del Periodo di Pieno Supporto (PPS) ed al netto di eventuali attese dovute al Cliente, si definisce tempo di Ripristino del Servizio (TRS).

**8.1.2.2.** Il TRS target dipende dal tipo di Severity riscontrata e dal tipo di servizio fornito. Il Cliente dovrà garantire la reperibilità di un contatto del Cliente e l'accesso ai propri siti all'interno del PPS richiesto.

**8.1.2.3.** PPS è definito o come l'intervallo di tempo durante il quale viene erogato il servizio di Assistenza dalla struttura di Backline per il supporto di 2° livello. Il PPS è definito o per ciascun sito Cliente e il Cliente può vederlo durante la durata contrattuale tramite una Service Request. Il Cliente sottoscrive per ciascun Sito, al momento dell'ordine iniziale, un PPS scegliendo tra i seguenti varianti:

• PPS Base: da Lunedì a Venerdì, dalle 8:00 alle 18:00, festività escluse. Si noti che la segnalazione del guasto e l'eventuale apertura del TT si effettua su base H24 x 365 dalla struttura di Frontline/Service Desk per il supporto di 1° livello ma le attività della Backline di supporto di 2° livello vengono erogate solo durante l'intervallo di tempo della PPS Base. Il servizio di Fault Management con PPS Base non comporta nessun costo aggiuntivo per il Cliente.

Il Cliente può richiedere di usufruire di un PPS più ampio, relativamente alle sole attività di Fault Management e Proactive Fault Management (descritta nel par. 8.2), scegliendo una delle seguenti opzioni a pagamento che devono essere richieste a BT in fase di quotazione del servizio e indicate nell'allegato tecnico:

• PPS Pro: estensione da Lunedì a Venerdì, dalle 8:00 alle 20:00 (festività escluse) e il Sabato tra le seguenti 2 opzioni alternative:

o Dalle 8:00 alle 13:00;

o Dalle 8:00 alle 20:00.

• PPS Plus: estensione H24 x 365.

#### 8.1.3. Livelli di Severity del guasto e relativi SLA di ripristino del servizio

**8.1.3.1.** Il Tempo di Ripristino del Servizio (TRS) è funzione della severity del guasto. Durante la gestione di un guasto il Cliente deve garantire la reperibilità di un proprio Contatto e l'accesso al Sito al personale BT.

**8.1.3.2.** Di seguito si riporta la definizione del livello di Severity di un guasto:

• Severity 1: totale indisponibilità del servizio che ha un serio impatto sulle attività del Cliente che non può essere mitigato tramite un workaround temporaneo.

Nota: in caso di indisponibilità del servizio sul link primario e di normale funzionamento sul link secondario, la Severity del guasto è di livello 2 e non di livello 1.

• Severity 2: parziale interruzione del servizio che non può essere mitigato tramite un workaround temporaneo.

• Severity 3: servizio degradato parzialmente, il disservizio può essere mitigato tramite un workaround temporaneo.

• Severity 4: problemi che non hanno un impatto immediato sul servizio del Cliente oppure semplice richiesta di informazioni.

Nota: in caso di attività pianificata con il Cliente (i.e. Service Request), con tempi di intervento concordati, non si applicano gli SLA sul TRS.

**8.1.3.3.** Nella seguente tabella vengono descritti i Service Level Agreement (SLA) sul TRS associati a ciascun livello di severity del guasto:

Livello di severity del guasto	SLA sul TRS
Severity 1 (*)	5 ore (calcolate sul PPS sottoscritto dal Cliente)
Severity 2	12 ore (calcolate sul PPS sottoscritto dal Cliente)
Severity 3	24 ore (calcolate sul PPS sottoscritto dal Cliente)
Severity 4	72 ore (calcolate sul PPS sottoscritto dal Cliente)

(\*): in caso di sito con singolo CPE e singolo link per l'accesso xDSL, lo SLA sul TRS per la riparazione del local loop non viene garantito

**8.1.3.4.** Nel caso in cui, a fronte di intervento tecnico on-site a seguito dell'apertura di un guasto, venga riscontrato un problema alla fornitura del servizio per cause non imputabili ad BT e/o attività non comprese nel contratto di noleggio e manutenzione, il costo dell'attività verrà addebitato al Cliente che ne sarà preventivamente informato. Il Tecnico, al termine dell'intervento richiesto, rilascerà il rapporto con il dettaglio delle attività eseguite che dovrà essere controfirmata o dal Cliente per accettazione. Analogamente avverrà in caso di ulteriori interventi (oltre a quelli preventivati) che dovessero essere necessari in fase di installazione/ disinstallazione e dovuti a cause non imputabili a BT.

# Condizioni Particolari di Contratto (service annex)

## Service Annex di IP Connect

### 8.2. Proactive Fault Management

Al fine di offrire un livello di supporto più elevato su sedi critiche del Cliente, è possibile sottoscrivere l'opzione Proactive Fault Management che consiste in una soluzione di Network Management centralizzata, in grado di effettuare il monitoraggio proattivo e la conseguente gestione della rete cliente e dei CPE associati.

8.2.1. Per tale opzione è necessario che il Cliente fornisca a BT un Contatto ed un indirizzo email per eventuali notifiche da parte di BT in base al PPS sottoscritto.

Tale componente di servizio è finalizzata ad aumentare la disponibilità della rete cliente e quindi la qualità del servizio offerta da BT al Cliente, grazie all'identificazione proattiva e alla risoluzione tempestiva dei guasti.

I CPE sotto monitoraggio vengono configurati su un sistema di gestione BT centralizzato, che funge da collettore degli allarmi di management (predefiniti e/o generici) e che interroga i CPE tramite un polling effettuato ad intervalli predefiniti (ogni 5 minuti) per verificarne lo stato di funzionamento del CPE e raccogliere informazioni su alcuni eventi di interesse per la qualità del servizio offerto da BT al Cliente.

Grazie al processo di monitoraggio dei CPE è possibile rilevare le seguenti condizioni:

- Isolamento della sede
- Reboot del CPE
- Problema a livello fisico di qualsiasi in interfaccia WAN
- Cambiamento di stato dei PVC/VCLAN
- Accesso non autorizzato al CPE con richieste SNMP
- Attivazione o indisponibilità del sistema di back-up se presente Nello specifico il servizio consiste nella:
  - Configurazione delle informazioni relative al servizio dati contrattualizzato sui sistemi di monitoraggio
  - Monitoraggio per evidenziare allarmi/fault sui CPE
  - Qualificazione degli allarmi e verifica che l'allarme abbia impatto sul servizio
  - Apertura di un Ticket da parte dell'operatore di Frontline ed analisi preliminare del guasto
  - Contatto via telefono/mail del Contatto del Cliente, per segnalazione guasto e informazioni sulle analisi preliminari del guasto
  - Utilizzo delle procedure standard di Fault management (ove possibile utilizzo di sistemi di gestione guasto remoti) per la risoluzione del problema

Il processo di gestione del fault sarà attivato nel momento in cui falliscano due polling consecutivi su un CPE monitorato (effettuati a intervalli di 5 minuti). In questo caso la struttura di Frontline/Service Desk aprirà un Ticket, contenente le informazioni del guasto rilevato sul cliente.

8.2.2. L'opzione Proactive Fault Management può essere richiesta solo per CPE gestito da BT.

8.2.3. Il servizio di Proactive Fault Management non è disponibile su CPE collegati alla rete mediante linee Mobili.

8.2.4. L'attivazione del servizio di Proactive Fault Management è a pagamento e avviene in seguito all'ordine da parte del Cliente: in particolare occorre specificare e tutte le sedi per le quali è richiesta l'opzione in oggetto e fornire un riferimento tecnico del cliente raggiungibile telefonicamente nel PPS contrattualizzato. L'allegato tecnico del progetto dovrà riportare il dettaglio delle sedi per cui tale opzione è stata richiesta dal Cliente.

8.2.5. Pagando un ulteriore supplemento i clienti possono richiedere un polling del CPE a intervalli di un minuto. Ciò aumenta la velocità di individuazione di problemi che condizionano il servizio anche se tale intervento potrebbe richiedere risorse di sistema elevate sia per il CPE sia per il sistema BT di monitoraggio centralizzato, quindi tale richiesta sarà sottoposta a fattibilità da parte di BT Italia in fase di quotazione del servizio.

### 9. Service Management Support

La funzione di Service Management BT è responsabile della gestione della relazione con il Cliente in fase di postvendita e, su base opzionale e a pagamento, può offrire al cliente un unico punto di contatto chiamato Client Service Manager (CSM) che è responsabile della gestione end-to-end del Cliente BT. Il CSM sviluppa e mantiene la relazione con il cliente, effettua analisi sulla qualità dei servizi sottoscritti, verifica le azioni correttive, presidia i processi interni BT al fine di garantire i Livelli di servizio sottoscritti dal Cliente ed effettua il calcolo degli eventuali Crediti di servizio contrattualizzati. La presenza di un CSM va richiesta a BT in fase di quotazione del servizio e deve essere indicata espressamente nell'allegato tecnico del progetto.

### 10. SLA sul servizio IP Connect Domestico

Quanto riportato nel presente paragrafo è da considerarsi in deroga a quanto descritto nella General Service Schedule al capitolo 7 – Livelli di servizio e relativi sottoparagrafi

#### 10.1. Fornitura del servizio

Il tempo totale necessario per l'attivazione di un servizio IP Connect Domestico viene stimato in base alla tipologia dell'accesso, del servizio e alla numerosità dei Siti. Per ogni Sito BT fornirà al Cliente una Customer Committed Date (CCD) la quale non avrà effetto ai fini dell'applicazione delle clausole al paragrafo 7.1 (Fornitura) della General Service Schedule. I Livelli di servizio indicati sono da considerarsi obiettivi di natura indicativa o SLT (Service Level Target) e non saranno soggetti a Crediti di servizio salvo diversa indicazione sull'allegato tecnico.

#### 10.2. SLA sulla Rete Core di BT Italia

Vengono definiti dei Key Performance Indicators (KPIs) della Rete Core di BT Italia misurati come di seguito:

##### 10.2.1. Disponibilità della Rete Core

La disponibilità PoP to PoP della Rete Core di BT è definita come % tra il tempo globale di disponibilità e il tempo di osservazione. Il valore della disponibilità della Rete Core BT Italia è pari a 99,98%. Lo SLA è calcolato effettuando la media dei valori di disponibilità PoP to PoP in un anno.

10.2.1.1. Eventuali ampliamenti o modifiche alla rete vengono effettuati durante la notte dalle ore 1:00 alle ore 5:00.

10.2.1.2. Nei valori di disponibilità non sono inclusi i tempi per upgrade tecnologici e tempi dovuti a guasti indipendenti da BT Italia (disastri naturali, problemi elettrici, etc.).

10.2.1.3. Se un Cliente subisce una interruzione del servizio causata da un malfunzionamento imputabile a BT Italia, BT Italia riconoscerà al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, una estensione gratuita del servizio affetto dal malfunzionamento, pari a una giornata solare per ogni giorno in cui si è verificata l'interruzione di servizio. La piattaforma di Rete Core BT è monitorata H24 x 365.

#### 10.2.2. Performance della Rete Core

In questo paragrafo sono riportati gli SLA di performance del servizio IP Connect Domestico, che dipendono dalla CoS, secondo quanto indicato nella seguente tabella:

Parametro	SLA		
	CoS 1	CoS 2-5	BE
Round Trip Delay [ms]	15	25	30
Packet Loss [%]	10-16	10-12	10-9
Jitter (one-way) [ms]	1,02	-	-

Gli SLA indicati nel presente paragrafo si riferiscono esclusivamente al Backbone IP e dunque vengono misurati da PE di accesso a PE di accesso con esclusione della coda locale.

#### 11. Customer Performance Reporting

La reportistica a disposizione dei Clienti IP Connect Domestico include i seguenti tools:

- RePortal: reportistica basata su statistiche MRTG (Multi Router Traffic Grapher). Disponibile a tutti i Clienti senza costi aggiuntivi al servizio IP Connect Domestico. RePortal fornisce una reportistica di utilizzazione della Rete (near real-time e storica) su ciascun sito cliente.
- Infovista: disponibile a costi aggiuntivi e solo per i Clienti che sottoscrivono l'opzione Service Management Support. Infovista è in grado di offrire misure aggiuntive rispetto a RePortal (i.e. utilizzazione su base CoS e KPIs site2site)

#### 12. Limite di gestione del servizio BT (Service Management Boundary, SMB)

12.1. Per il servizio con i CPE gestiti da BT, il limite di gestione del servizio corrisponde alla porta LAN sul CPE. Ciò comprende la fornitura, la manutenzione e la gestione di tutti gli elementi compresi nel limite di gestione del servizio. Il cavo di collegamento tra la porta LAN e gli apparati Cliente è di responsabilità del Cliente.

12.2. Per il servizio con CPE non gestito da BT, il limite di gestione del servizio è l'unità terminale di rete (Network Terminating Unit, NTU) dell'accesso fornito da BT. Ciò comprende la fornitura e la manutenzione e la gestione di tutti gli elementi compresi nel limite di gestione del servizio. Il cavo che collega la NTU agli apparati cliente è di responsabilità del cliente.

#### 13. Responsabilità del Cliente

13.1. Il Cliente non può utilizzare una linea DSL "naked" fornita da BT per fare o ricevere chiamate PSTN.

13.2. Il Cliente non può apportare modifiche alla linea o a qualsiasi servizio telefonico sulla linea, senza il preventivo consenso scritto di BT. Tutti i costi sostenuti da BT per tali modifiche saranno addebitati al Cliente.

13.3. Il Cliente sarà responsabile della fornitura di tutti i componenti del servizio (e.g. cablaggio interno) dal punto di demarcazione dell'accesso al local loop DSL al CPE.

#### 14. Condizioni Economiche

##### 14.1. Corrispettivi

I Corrispettivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo la una tantum di installazione/setup, canoni) ed i relativi dettagli del servizio offerto sono definiti nel Charge Annex allegato al presente Service Annex e all'allegato tecnico.

##### 14.2. Fatturazione

La fatturazione avrà inizio dalla Data di Attivazione del primo Sito, ed avrà ad oggetto i Contributi di Attivazione e i Corrispettivi Fissi (Canoni) relativi al Sito stesso e ai servizi centralizzati.

La fatturazione delle componenti relative ai Siti successivi inizia alla Data di Attivazione di ciascuno di essi. I Corrispettivi Fissi (Canoni) mensili sono fatturati anticipatamente rispetto al periodo di riferimento.

##### 14.3. Modalità e Termini di Pagamento

Il pagamento delle fatture emesse da BT Italia dovrà avvenire entro 30gg dalla data di emissione della relativa fattura secondo le seguenti modalità:

- Addebito in Conto Corrente bancario (RID)
- Bonifico Bancario alle coordinate indicate nell'Ordine

##### 14.4. Durata Minima Contrattuale

La Durata Minima del servizio è di 36 mesi, a decorrere dalla Data di Attivazione, salvo quanto diversamente indicato nel Charge Annex. Alla scadenza di detta Durata Minima, il servizio interderà rinnovato per periodi ulteriori di 12 mesi ciascuno, alle medesime condizioni in vigore alla data del rinnovo, salva la disdetta ai termini del Contratto.

Data ▶

Timbro e firma del Delegato ▶

Firma BT Italia S.p.A. ▶

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver letto, compreso ed accettare espressamente le seguenti clausole: 12 (Limite di Gestione del servizio), 13 (Responsabilità del Cliente), 14.4 (Durata Minima Contrattuale).

Firma del Delegato ▶

# Riepilogo prestazioni e limitazioni tecniche e commerciali

ID	AREA	ARGOMENTO	NOTA
1	Fonia	Configurazioni linee ammesse	<p>“BT Next Executive Monosede è un’offerta per singola sede riservata a Clienti che hanno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• da un minimo di 4 canali voce fino a 12 canali voce (12 linee analogiche o 6 accessi base ISDN anche in configurazioni miste);</li> <li>• da 1 e 3 PRI ISDN con 15 o 30 linee voce equivalenti (e un massimo di 2 fax come derivati) più eventualmente, esterne all’accesso primario o 2 linee analogiche o 1 accesso Base ISDN.”</li> </ul>
2	Fonia	Canali voce accessi Primari ISDN	I canali voce degli accessi Primari ISDN sono configurati come bidirezionali e non possono essere configurati come solo entranti o solo uscenti
3	Fonia	Canali voce accessi Primari ISDN	In caso di richiesta di due o 3 accessi Primari ISDN solo uno di essi potrà eventualmente essere configurato con 15 canali, i rimanenti saranno configurati sempre a 30 canali. Il numero complessivo di canali voce su Primari ISDN per sede potrà essere quindi pari a: 15, 30, 45, 60, 75 o 90.
4	Fonia	Definizione Linea Analogica Equivalente	Con il termine linea analogica equivalente (l.a.e.) si intende il canale fonia attraverso il quale è possibile effettuare una sola chiamata telefonica. Il numero complessivo di linee equivalenti sottoscritto con l’offerta sarà pertanto pari al numero massimo di chiamate telefoniche che è possibile instaurare contemporaneamente. Una linea analogica è sempre pari ad una l.a.e., un accesso base ISDN è sempre pari a 2 l.a.e., un accesso primario ISDN può essere configurato con un numero di canali voce pari a 15 oppure a 30 l.a.e.
5	Fonia	Chiamate verso mobile aziendale BT	Per Clienti BT Next Enterprise che sottoscrivono anche un servizio BT Mobile Voce, l’opzione YOUR OFFICE consente di chiamare GRATIS verso le SIM BT contrattualizzate con la stessa ragione sociale (P. IVA) del contratto BT Next Enterprise. Il monte minuti gratuito è pari a 300 minuti mese per linea analogica equivalente. La soglia di traffico è da intendersi per singola linea e non è cumulabile per linea, né cumulabile da un mese al successivo. Il traffico oltre soglia verrà fatturato secondo la direttrice fisso mobile del listino prescelto. In caso di flusso primario ISDN, da 15 o 30 canali, il monte minuti è di 4.500 minuti indipendente dal numero di canali, per ciascun accesso Primario ISDN.
6	Fonia	Prestazioni servizio fonia offerte	Le prestazioni relative al servizio fonia di BT Next Enterprise sono: fornitura di linee analogiche (POTS), accessi base ISDN, accessi primari ISDN, traffico uscente (chiamate urbane, distrettuali, interdistrettuali, verso mobile e internazionali, numeri di emergenza ed altre numerazioni non geografiche), blocco chiamate, trasmissione dati in banda fonica e fax G3, trasmissione dati con POS, GNR (Gruppi a Numerazione Ridotta) su numerazione BT ITALIA o in Number Portability, servizi supplementari di rete, pubblicazione/distribuzione elenchi.
7	Fonia	Prestazioni servizio fonia non offerte	Videokonferenza ISDN, utilizzo del canale D ISDN, GIT (generazione impulsi di tassazione o “hotel features”), carrier selection e pre-selection verso altri operatori.
8	Fonia	Trasmissioni dati in banda fonica (Fax, POS, modem)	<p>Le trasmissioni Dati in banda Fonica (Modem, POS) e Fax G3 non subiscono compressione ed hanno un’occupazione di banda superiore a due trasmissioni voce. In alcune circostanze potrebbe non essere possibile effettuare conversazioni contemporanee da tutte le numerazioni configurate in VoIP (ma sarà necessario lasciarne libera una o, in alcuni casi limite, anche due). Senza queste precauzioni BT Italia non garantisce la qualità del servizio né della trasmissione fax né di eventuali chiamate voce contemporanee. In alcune circostanze inoltre, per il corretto funzionamento degli apparati fax, potrebbe rendersi necessario limitarne la velocità di invio e ricezione a 9,6kbps.</p> <p>Il servizio fax in generale non è disponibile per velocità superiori ai 14kbps. Il servizio potrebbe non garantire il funzionamento di software di tipo Win-fax, faxserver o batterie di modem su server. Il servizio POS è disponibile solo su numerazioni configurate sulla rete di BT Italia.</p>
9	Fonia	GNR (Gruppi a Numerazione Ridotta)	<p>La prestazione è offerta su accesso primari ISDN o su accessi base ISDN.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GNR Telecom Italia: la fattibilità è subordinata al rilascio da parte di Telecom Italia degli archi di numerazione interessati. La configurazione con più di un GNR non è standard ed è quindi soggetta a preliminare verifica di fattibilità tecnica.</li> <li>• GNR BT Italia: disponibile con archi da 10 o 100 estensioni (selezione passante a 1 cifra o 2 cifre) in modalità standard. La richiesta di un GNR nativo BT con 1000 numeri (selezione passante a 3 cifre) è subordinata a verifica tecnica.</li> </ul>
10	Fonia	Servizi Supplementari di Rete BT	<p>Identificazione della linea chiamante: offre al cliente chiamato la possibilità di vedere sul display del terminale chiamato l’identificativo della linea chiamante.</p> <p>Blocco della visualizzazione del numero chiamante: consente al cliente chiamante di impedire la visualizzazione dell’identificativo della sua linea sul display dell’utente chiamato.</p> <p>Visualizzazione del numero chiamato: offre la possibilità di visualizzazione del numero chiamato da parte del chiamante.</p> <p>Blocco della visualizzazione del numero chiamato: consente al cliente chiamato di disabilitare la funzionalità precedente</p> <p>Trasferimento di chiamata: possibilità di reinstradare le chiamate ricevute da un terminale del cliente su un qualsiasi altro terminale direttamente connesso alla rete BT ITALIA di altro gestore.</p> <p>Avviso di chiamata: segnalazione di una chiamata in arrivo durante una conversazione.</p> <p>Per l’attivazione dei servizi supplementari BT ITALIA non è previsto l’addebito di alcun contributo, né di alcun canone mensile.</p>
11	Fonia	Blocco Chiamate	<p>Questo servizio consente di bloccare diverse tipologie di chiamate in uscita dalla sede del Cliente sulla base di combinazioni predefinite (Barring Program). Tutti i clienti vengono attivati sulla classe di sbarramento predefinita BP-A. L’attivazione/disattivazione del BP-A sarà fornita gratuitamente ed in modalità permanente da BT Italia. Le richieste di attivazione/disattivazione dell’opzione dovranno essere richieste al Numero Verde 195. L’attivazione/disattivazione dei rimanenti BP sarà fornita gratuitamente ed in modalità selettiva tramite PIN da BT Italia.</p> <p>Attraverso la digitazione del PIN il Cliente potrà attivare/disattivare su base chiamata la classe di sbarramento scelta. Una volta attivato il servizio, la linea sarà disabilitata automaticamente a poter effettuare le chiamate a seconda della classe di sbarramento scelta. Per poter richiedere il PIN il Cliente dovrà inviare una richiesta tramite fax al numero verde 800 916 506, indicando anche il codice personale (PIN) richiesto. Nel fax dovranno essere indicati obbligatoriamente: Ragione Sociale, Codice Cliente, Partita IVA e indirizzo email.</p> <p>Il fax dovrà essere firmato dal titolare del contratto e accompagnato da una fotocopia di un documento di identità.</p> <p>Di seguito le procedure per modificare lo stato della linea con il codice personale (PIN):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• per la disattivazione del servizio di sbarramento: # 33 * [PIN] #</li> <li>• per la riattivazione del servizio di sbarramento: * 33 * [PIN] #</li> <li>• per l’interrogazione sullo stato del servizio: * # 33 #”</li> </ul>

# Riepilogo prestazioni e limitazioni tecniche e commerciali

ID	AREA	ARGOMENTO	NOTA
12	Fonia	Classi di Sbarramento	<p>Di seguito vengono descritte le 6 classi di sbarramento configurate sulle centrali BT.</p> <p><b>BP-A:</b> Abilitazione alle numerazioni geografiche nazionali e internazionali; alle direttrici mobili nazionali; alle numerazioni per il collegamento ad internet (70x); Addebito ripartito (84x); Numero unico (199); Numero personale (178); Informazioni Abbonati (12xy); 892 per Informazione Abbonati; alle Chiamate di massa (0369, 0769, 0878); alle chiamate con addebito al chiamato (800, 803, 00800); alle chiamate di emergenza, di pubblica utilità e comunicazione sociale, e al 195 (numero gratuito di BT Italia).</p> <p><b>BP-B:</b> Abilitazione alle numerazioni geografiche nazionali; alle direttrici mobili nazionali; alle numerazioni per il collegamento ad internet (70x); Addebito ripartito (84x); Numero unico (199); Numero personale (178); Informazioni Abbonati (12xy); alle chiamate con addebito al chiamato (800, 803, 00800); alle chiamate di emergenza, di pubblica utilità e comunicazione Sociale, e al 195 (numero gratuito di BT Italia).</p> <p><b>BP-C:</b> Abilitazione alle numerazioni geografiche nazionali e internazionali; alle direttrici mobili nazionali; alle numerazioni per il collegamento ad internet (70x); Addebito ripartito (84x); Numero unico (199); Numero personale (178); Informazioni Abbonati (12xy); numerazioni in decade 4; numerazioni relative a direttrici internazionali e satellitari ad alto costo; alle chiamate con addebito al chiamato (800, 803, 00800); alle chiamate di emergenza, di pubblica utilità e comunicazione Sociale, e al 195 (numero gratuito di BT Italia).</p> <p><b>BP-D:</b> Abilitazione alle numerazioni geografiche nazionali e internazionali; alle numerazioni per il collegamento ad internet (70x); Addebito ripartito (84x); Numero unico (199); Numero personale (178); Informazioni Abbonati (12xy); 892 per Informazione Abbonati; Chiamate di massa (0369, 0769, 0878); alle chiamate con addebito al chiamato (800, 803, 00800); alle chiamate di emergenza, di pubblica utilità e comunicazione Sociale, e al 195 (numero gratuito di BT Italia).</p> <p><b>BP-E:</b> Abilitazione alle numerazioni geografiche nazionali; alle numerazioni per il collegamento ad internet (70x); Addebito ripartito (84x); Numero unico (199); Numero personale (178); Informazioni Abbonati (12xy); 892 per Informazione Abbonati; Chiamate di massa (0369, 0769, 0878); alle chiamate con addebito al chiamato (800, 803, 00800); alle chiamate di emergenza, di pubblica utilità e comunicazione Sociale, e al 195 (numero gratuito di BT Italia).</p> <p><b>BP-F:</b> Abilitazione alle sole chiamate con addebito al chiamato (800, 803, 00800); alle chiamate di emergenza, di pubblica utilità e comunicazione sociale, e al 195 (numero gratuito di BT Italia).</p> <p>In ottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera 97/08/Cons pubblicata in GU il 17 Marzo 2008, e con la Delibera 201/08/Cons pubblicata in GU il 20 Maggio 2008 sono disponibili altre quattro classi di sbarramento gratuite consultabili sul sito <a href="http://www.btwebcare.it">www.btwebcare.it</a> nell'area Support &amp; Solutions.</p>
13	Fonia	Pubblicazione e distribuzione elenchi	<p>Il servizio verrà attivato contestualmente all'attivazione del servizio telefonico, previa sottoscrizione dell'apposito modulo, mediante invio delle informazioni anagrafiche del Cliente a Telecom Italia. L'invio di queste informazioni avverrà 30 giorni dopo l'attivazione del servizio per tutte le utenze non indicate dal Cliente come "riservate" (da non pubblicare).</p> <p>La pubblicazione sugli elenchi avverrà secondo il calendario di pubblicazione di Telecom Italia, differenziato per ogni area geografica.</p> <p>La distribuzione degli elenchi avverrà secondo il calendario di pubblicazione di SEAT, differenziato per ogni area geografica. Il numero di copie dell'elenco distribuite per ogni sede cliente è funzione del numero di linee (un elenco ogni linea fino a 15 linee).</p>
14	Fonia	Piani Tariffari: tutti	I costi delle chiamate sono calcolati sugli effettivi secondi di conversazione e sono indipendenti dalla fascia oraria. I minuti di traffico incluso sono da intendersi per singola linea analogica equivalente (l.a.e.) e non cumulabile tra più linee né cumulabile da un mese all'altro.
15	Fonia	Piani Tariffari: Free Relax e Free	Sono escluse dalla gratuità delle chiamate nazionali le chiamate dirette verso PoP Internet per la navigazione tramite accesso analogico (non ADSL), che prevedono un costo di 3,9c€/min.
16	Fonia	Piani Tariffari: Free Relax e Free	Le chiamate verso mobili nazionali o mobili aziendali BT oltre i bundle di minuti inclusi previsti saranno tariffate a 13,9c€/min.
17	Fonia	Piani Tariffari: Free Relax e Free	L'attivazione dei piani tariffari Free Relax e Free con formula Value Plus da diritto allo sconto promozionale di 50€/mese complessivi sui canoni dell'accesso dati.
18	Fonia	Piani Tariffari: Free Relax e Free	La gratuità delle chiamate verso fissi nazionali è valida sino al raggiungimento di 30.000 minuti mese sviluppati dal singolo accesso, a prescindere dal numero di linee. In caso di superamento di suddetto limite la parte di traffico effettuata in eccedenza sarà fatturata con la tariffa di 2 c€/min.
19	Fonia	Piano Tariffario Free	In caso di accesso primario ISDN a 15 canali il canone fonia associato a ciascun canale voce è pari a 9,34 €/mese. In caso di accesso primario ISDN a 30 canali il canone fonia associato a ciascun canale voce è pari a 8 €/mese.
20	Fonia	Piani Tariffari: Free Relax e Free	Sono escluse dalla gratuità delle chiamate nazionali le chiamate dirette verso PoP Internet per la navigazione tramite accesso analogico (non ADSL), che prevedono un costo di 3,9c€/min.
21	Fonia	Piano Tariffario Flat	Il bundle di minuti annuali è fruibile liberamente durante un periodo di 12 mesi a partire dall'attivazione del bundle stesso e da tutte le linee del cliente con attivo il piano FLAT (eventualmente distribuite su più sedi). Il computo sull'anno solare, sia dei minuti totali, sia della percentuale sulle diverse direttrici, permette di rispecchiare più fedelmente l'andamento del traffico a regime, mitigando l'effetto "picco di chiamate" legato solo ad alcuni mesi dell'anno.
22	Fonia	Piano Tariffario Flat	Con il profilo SHDSL 2M/2M non è prevista la fornitura di un accesso primario a 30 canali.
23	Fonia	Piano Tariffario Flat	In caso di importanti variazioni in termini di numero di linee il Cliente potrà chiedere una rinegoiazione del canone allo scadere del primo anno di contratto. Nel caso di attivazione di nuove numerazioni tali da sviluppare un consistente traffico telefonico aggiuntivo, il Cliente è invitato a contattare il proprio riferimento per rinegoiare il canone contrattualizzato per evitare di incorrere in traffico extrasoglia. Dopo il primo anno a partire dalla data di attivazione della Opzione Flat il Cliente potrà, in caso di dismissione/cessione di parte dell'azienda con conseguente cancellazione di numerazioni, rinegoiare il proprio canone mensile alla luce della nuova situazione in essere.
24	Fonia	Piano Tariffario Flat	L'eventuale traffico extrasoglia relativo all'eccedenza di traffico verrà fatturato con la fattura relativa all'ultimo mese dell'anno a partire dalla data di attivazione.

# Riepilogo prestazioni e limitazioni tecniche e commerciali

ID	AREA	ARGOMENTO	NOTA
25	Fonia	Piani Tariffari Personalizzati a Consumo e Flat	<p>Le componenti d'accesso standard ed i relativi prezzi da indicare sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FTTC 100M/20M: 30€/mese canone</li> <li>• FTTC 200M/20M: 40€/mese canone</li> <li>• FTTH 1000M/100M: 40€/mese canone</li> <li>• FTTH 1000M/500M: 250€/mese canone</li> <li>• SHDSL 2M/2M (no primari 30ch): 90€/mese canone</li> <li>• SHDSL 4M/4M: 120€/mese canone</li> <li>• SHDSL 8M/8M: 340€/mese canone</li> <li>• SHDSL 10M/10M: 490€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 0) 10M/10M: 560€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 0) 20M/20M: 580€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 0) 30M/30M: 600€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 0) 50M/50M: 640€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 0) 100M/100M: 740€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 0) 200M/200M: 1150€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 1) 10M/10M: 640€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 1) 20M/20M: 660€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 1) 30M/30M: 680€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 1) 50M/50M: 730€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 1) 100M/100M: 830€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 1) 200M/200M: 1230€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 2) 10M/10M: 700€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 2) 20M/20M: 720€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 2) 30M/30M: 750€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 2) 50M/50M: 790€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 2) 100M/100M: 880€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 2) 200M/200M: 1280€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 3) 10M/10M: 850€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 3) 20M/20M: 880€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 3) 30M/30M: 900€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 3) 50M/50M: 940€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 3) 100M/100M: 1050€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 3) 200M/200M: 1450€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 4) 10M/10M: 1190€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 4) 20M/20M: 1232€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 4) 30M/30M: 1260€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 4) 50M/50M: 1316€/mese w</li> <li>• Fibra+ (Fascia 4) 100M/100M: 1470€/mese canone</li> <li>• Fibra+ (Fascia 4) 200M/200M: 2030€/mese canone</li> </ul> <p>Per i contributi di attivazione fare riferimento al paragrafo «Contributi di attivazione». Se invece la componente d'accesso è a progetto i valori del contributo d'attivazione ed il canone mensile saranno stabiliti dai progettisti BT.</p>
26	Fonia	Piani Tariffari: Free Relax e Free	Sui piani tariffari Free Relax e Free con accesso dati a progetto sono sottoscrivibili i servizi opzionali fonia previsti per questi piani tariffari quando richiesti con accesso standard.
27	Fonia		Per i piani tariffari standard è prevista la sola formula contrattuale Value Plus che prevede una durata minima di 36 mesi. E' possibile comunque Contrattualizzare il servizio anche su durate contrattuali maggiori
28	Fonia		Possono essere richieste solamente 2 o 4 linee aggiuntive per un totale di 4 o 6 linee complessive con piano tariffario Free Relax Light oppure 10 o 12 linee complessive con il piano tariffario Free Relax.
29	Fonia	Opzione Your Office Mobile	L'opzione Your Office Mobile è inclusa gratuitamente su tutti i piani tariffari standard (Free Relax Light, Free Relax e Free) ad eccezione del FLAT in cui non è disponibile. Il calcolo del bonus di traffico incluso nell'opzione è calcolato su unità base minima di 1 secondo.
30	Fonia	Opzione linee aggiuntive su ISDN PRI	Il canone associato all'opzione è aggiuntivo rispetto alla configurazione base selezionata. Se richiesta la opzione, il servizio è disponibile per numero fisso 2 linee esterne al GNR associato all'accesso PRI ISDN.
31	Fonia	Opzione internazionale	Gli sconti applicati ed i relativi prezzi sono indicati nella scheda di adesione. In caso di linea ISDN base i contributi mensili risultano raddoppiati. È possibile modificare la lista dei paesi dell'Opzione Internazionale, in tal caso è previsto un contributo aggiuntivo di 10 €. Tale modifica avrà effetto dal mese successivo a quello di elaborazione della richiesta e comunque entro 60 giorni.
32	Dati	Banda Garantita su accessi Fibra+	In caso di accessi in fibra dei profili Fibra+, la banda totale garantita al livello 2 non tiene conto dell'overhead IP pari a circa il 5% della banda a livello 2.
33	Dati	ATM/Ethernet	I circuiti FTTC ed SHDSL saranno attivati esclusivamente su rete Ethernet.
34	Dati	Velocità SHDSL	Le velocità di accesso indicate nella presente offerta si riferiscono alle velocità lorde e non tengono conto della perdita dovuta all'incapsulamento delle trame in funzione della tecnologia utilizzata. Per gli accessi su rete Ethernet le banda utile per i diversi profili è: - SHDSL 2M/2M:1.781 kbps - SHDSL 4M/4M:3.563 kbps - SHDSL 8M/8M:7.127 kbps - SHDSL 10M/10M:8.908 kbps
35	Dati	FTTC 30M/3M	Se la sede di attivazione dovesse risultare non coperta da tecnologia FTTC 100M/20M sarà attivato il servizio con velocità nominale di trasmissione di 50Mbps in download e di 10Mbps in upload oppure 30Mbps in download e di 3Mbps in upload con la stessa Banda Minima Dati. Anche l'opzione di upgrade della Banda Minima Dati sarà mantenuto ma solo fino alla massima banda disponibile in upload.
36	Dati	Opzione Backup Dati	Il Backup ADSL o FTTC può essere attivato o su linea esistente con servizio fonia dell'operatore Telecom Italia o in alternativa su una nuova linea. Se la sede di attivazione dovesse risultare non coperta da tecnologia ADSL 20M/1M, il servizio di backup dati sarà attivato con velocità nominale di trasmissione di 7 Mbps in download e di 512Kbps in upload con Banda Minima Dati pari a 128 Kbps. L'opzione non può essere sottoscritta nel caso in cui il link primario utilizzi la tecnologia ADSL
37	Dati	Opzione Estensione Subnet IP	In caso di sottoscrizione dell'opzione estensione subnet indirizzi IP in una fase successiva all'attivazione del servizio Internet Connect, le nuove subnet sostituiranno quella attiva nell'offerta base al fine di ottenere una delle 2 seguenti configurazioni: 16 o 32 indirizzi IP pubblici. Non è possibile mantenere i preesistenti indirizzi IP pubblici a seguito di richieste di modifica subnet.

## Riepilogo prestazioni e limitazioni tecniche e commerciali

ID	AREA	ARGOMENTO	NOTA
38	Formula Contrattuale Base	Piano Tariffario Free Relax	<p>In alternativa alla formula Value Plus è possibile sottoscrivere l'offerta Base senza vincoli di durata contrattuale, ai seguenti prezzi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FTTC 100M/20M a 130€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• FTTC 200M/20M a 140€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• FTTH 1000M/100M a 140€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• FTTH 1000M/500M a 390€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• SHDSL 2M/2M a 316€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• SHDSL 4M/4M a 351€/mese + 600€ u.t.</li> <li>• SHDSL 8M/8M a 736€/mese + 800€ u.t.</li> <li>• SHDSL 10M/10M a 856€/mese + 1000€ u.t.</li> </ul> <p>I canoni appena indicati sono riferiti alla configurazione con 2 linee. I canoni delle linee aggiuntive in caso di sottoscrizione dell'offerta Base non subiscono variazioni. I profili Fibra+ possono essere sottoscritti solo con la formula contrattuale Value Plus.</p>
39	Formula Contrattuale Base	Piano Tariffario Flat	<p>In alternativa alla formula Value Plus è possibile sottoscrivere l'offerta Base senza vincoli di durata contrattuale, ai seguenti prezzi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FTTC 100M/20M a 90€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• FTTC 200M/20M a 100€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• FTTH 1000M/100M a 100€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• FTTH 1000M/500M a 350€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• SHDSL 2M/2M a 140€/mese + 350€ u.t.</li> <li>• SHDSL 4M/4M a 175€/mese + 600€ u.t.</li> <li>• SHDSL 8M/8M a 560€/mese + 800€ u.t.</li> <li>• SHDSL 10M/10M a 680€/mese + 1000€ u.t.</li> </ul> <p>cui dovranno essere aggiunti i costi dei canoni fonia relativi al bundle annuale scelto maggiorati di un terzo. I profili Fibra+ possono essere sottoscritti solo con la formula contrattuale Value Plus.</p>

## INFORMAZIONI GENERALI

## INTESTAZIONE CONTRATTO - ANAGRAFICA CLIENTE

Ragione sociale ▶  P. IVA (obbligatoria) ▶   
 Cod. Fiscale ▶  Tipo impresa ▶   
 Posta Elettronica Certificata (PEC) ▶

Se il cliente è un professionista iscritto ad un Albo professionale nazionale, specificare:

Tipo di Albo ▶  Provincia ▶  Numero di iscrizione ▶

## Dati del firmatario del contratto - Il Delegato (campi obbligatori).

Cognome ▶  Nome ▶  Sesso ▶ M  - F   
 Data di nascita ▶  -  -  Comune di nascita ▶  Prov. di nascita ▶   
 Indirizzo Residenza ▶  N° ▶  Cap. ▶   
 Comune Residenza ▶  Prov. ▶  Cod. Fisc. ▶   
 Tel fisso ▶  -  N. cell. ▶ +39  Carica ▶   
 E-Mail ▶   
 Documento d'identità:  Carta d'identità  Passaporto  Patente N° ▶  Data rilascio ▶  -  -

## Dati del Titolare/Legale Rappresentante (Compilare obbligatoriamente se diverso dal Delegato).

Cognome ▶  Nome ▶   
 N. cellulare (Obb.) ▶ +39  E-Mail ▶  Tel. ▶  -

## Dati del Referente Tecnico

Coincidente con Firmatario/Delegato  Coincidente con Titolare/Legale Rappresentante  Altro  
 Cod. Fiscale (Obb.) ▶  Compilare obbligatoriamente se dati diversi dal Delegato o dal Titolare/Rappresentante ▼  
 Cognome ▶  Nome ▶   
 N. cellulare (Obb.) ▶ +39  E-Mail ▶  Tel. ▶  -

## SEDE LEGALE

Indirizzo sede legale ▶  N° ▶  Cap. ▶   
 Comune ▶  Prov. ▶  Telefono ▶  -  Fax ▶  -

## SEDE SPEDIZIONE FATTURA

Sede di spedizione della fattura (compilare obb. se diversa da sede Legale)  Coincidente con la Sede Legale

Indirizzo ▶  N° ▶  Cap. ▶   
 Comune ▶  Prov. ▶  Telefono ▶  -  Fax ▶  -



INFORMAZIONI TECNICHE - SEDI DI ATTIVAZIONE

SEDE 1 - MODULO PER LA RACCOLTA DATI RELATIVA ALLA SINGOLA SEDE

Sede n° **01** Nome breve Sede ▶   Centro Sella  Nuovo  Migrazione  
 Indirizzo sede ▶  N° ▶  Cap. ▶   
 Comune ▶  Prov. ▶  Telefono ▶  Fax ▶

**Piano tariffario Standard**  
 Free Relax (solo linee POTS o ISDN BRI)  
 Free (solo Primari ISDN)  
 Flat

**Piano tariffario Personalizzato**  
 Personalizzato a consumo  
 Personalizzato Flat  
 Compilare i dettagli del piano personalizzato alle pagine 10 o 11 e farle firmare

**Opzione Relax Primario (solo piano Free)**  
 2.000 minuti  
 12.000 minuti

**Opzione Estensione indirizzamento IP**  
 16 IP  32 IP  
 Disponibile solo in caso di accesso ad internet locale

**Opzione Linee Aggiuntive ISDN PRI**  
 2 POTS  
 1 ISDN BRI

**Opzione Quality of Services**  
 Classe EF: n° Mbps richiesti ▶   
 Classe AF: n° Mbps richiesti ▶

**Opzione Backup Dati**  
 Su nuova linea  Su linea esistente

**Opzione Backup Dati**  ADSL  FTCC  
 SHDSL:  2M  4M  8M  10M

**Upgrade banda minima accesso di backup**  
 256K  512K  1M  
 2M  3M  4M  
 6M  8M  15M

In caso di attivazione su linea con fonia Telecom Italia indicare la tipologia di linea, la numerazione e il codice segreto:

**TIPOLOGIA LINEA:**  Analogica  ISDN  GRN

**NUMERAZIONE LINEA** ▶

**CODICE SEGRETO TELECOM ITALIA**  
 COW ▼ COR ▼ Carattere di Controllo ▼

	Profilo (Tecnologia e velocità accesso)	Profilo base	Profili con Upgrade della Banda				
FTTC	100M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
	200M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
FTTH	1000M/100M	<input type="checkbox"/> 10M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 60M	<input type="checkbox"/> 80M	
	1000M/500M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 80M	<input type="checkbox"/> 140M	<input type="checkbox"/> 200M	
SHDSL	2M/2M	<input type="checkbox"/> 512k	<input type="checkbox"/> 1M	-	-	-	
	4M/4M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 3M	-	-	
	8M/8M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	-	-	
	10M/10M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	<input type="checkbox"/> 8M	-	-	
FIBRA+	10M/10M	<input type="checkbox"/> 10M	50M/50M		<input type="checkbox"/> 50M		
	20M/20M	<input type="checkbox"/> 20M	100M/100M		<input type="checkbox"/> 100M		
	30M/30M	<input type="checkbox"/> 30M	200M/200M		<input type="checkbox"/> 200M		
	Fibra+: Fascia di appartenenza sede attivazione	<input type="checkbox"/> FASCIA 0	<input type="checkbox"/> FASCIA 1	<input type="checkbox"/> FASCIA 2	<input type="checkbox"/> FASCIA 3	<input type="checkbox"/> FASCIA 4	
Soluzione a Progetto	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-		

NOTA: Apporre il segno di spunta su una unica casella in corrispondenza o di un profilo base o di un profilo upgrade della Banda Minima Dati

SEDE 2 - MODULO PER LA RACCOLTA DATI RELATIVA ALLA SINGOLA SEDE

Sede n° **02** Nome breve Sede ▶   Nuovo  Migrazione  
 Indirizzo sede ▶  N° ▶  Cap. ▶   
 Comune ▶  Prov. ▶  Telefono ▶  Fax ▶

**Piano tariffario Standard**  
 Free Relax (solo linee POTS o ISDN BRI)  
 Free (solo Primari ISDN)  
 Flat

**Piano tariffario Personalizzato**  
 Personalizzato a consumo  
 Personalizzato Flat  
 Compilare i dettagli del piano personalizzato alle pagine 10 o 11 e farle firmare

**Opzione Relax Primario (solo piano Free)**  
 2.000 minuti  
 12.000 minuti

**Opzione Estensione indirizzamento IP**  
 16 IP  32 IP  
 Disponibile solo in caso di accesso ad internet locale

**Opzione Linee Aggiuntive ISDN PRI**  
 2 POTS  
 1 ISDN BRI

**Opzione Quality of Services**  
 Classe EF: n° Mbps richiesti ▶   
 Classe AF: n° Mbps richiesti ▶

**Opzione Backup Dati**  
 Su nuova linea  Su linea esistente

**Opzione Backup Dati**  ADSL  FTCC  
 SHDSL:  2M  4M  8M  10M

**Upgrade banda minima accesso di backup**  
 256K  512K  1M  
 2M  3M  4M  
 6M  8M  15M

In caso di attivazione su linea con fonia Telecom Italia indicare la tipologia di linea, la numerazione e il codice segreto:

**TIPOLOGIA LINEA:**  Analogica  ISDN  GRN

**NUMERAZIONE LINEA** ▶

**CODICE SEGRETO TELECOM ITALIA**  
 COW ▼ COR ▼ Carattere di Controllo ▼

	Profilo (Tecnologia e velocità accesso)	Profilo base	Profili con Upgrade della Banda				
FTTC	100M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
	200M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
FTTH	1000M/100M	<input type="checkbox"/> 10M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 60M	<input type="checkbox"/> 80M	
	1000M/500M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 80M	<input type="checkbox"/> 140M	<input type="checkbox"/> 200M	
SHDSL	2M/2M	<input type="checkbox"/> 512k	<input type="checkbox"/> 1M	-	-	-	
	4M/4M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 3M	-	-	
	8M/8M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	-	-	
	10M/10M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	<input type="checkbox"/> 8M	-	-	
FIBRA+	10M/10M	<input type="checkbox"/> 10M	50M/50M		<input type="checkbox"/> 50M		
	20M/20M	<input type="checkbox"/> 20M	100M/100M		<input type="checkbox"/> 100M		
	30M/30M	<input type="checkbox"/> 30M	200M/200M		<input type="checkbox"/> 200M		
	Fibra+: Fascia di appartenenza sede attivazione	<input type="checkbox"/> FASCIA 0	<input type="checkbox"/> FASCIA 1	<input type="checkbox"/> FASCIA 2	<input type="checkbox"/> FASCIA 3	<input type="checkbox"/> FASCIA 4	
Soluzione a Progetto	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-		

NOTA: Apporre il segno di spunta su una unica casella in corrispondenza o di un profilo base o di un profilo upgrade della Banda Minima Dati





INFORMAZIONI TECNICHE - SEDI DI ATTIVAZIONE

SEDE 5 - MODULO PER LA RACCOLTA DATI RELATIVA ALLA SINGOLA SEDE

Sede n° **05** Nome breve Sede ▶   Nuovo  Migrazione  
 Indirizzo sede ▶  N° ▶  Cap. ▶   
 Comune ▶  Prov. ▶  Telefono ▶  Fax ▶

**Piano tariffario Standard**  
 Free Relax (solo linee POTS o ISDN BRI)  
 Free (solo Primari ISDN)  
 Flat

**Piano tariffario Personalizzato**  
 Personalizzato a consumo  
 Personalizzato Flat  
 Compilare i dettagli del piano personalizzato alle pagine 10 o 11 e farle firmare

**Opzione Relax Primario (solo piano Free)**  
 2.000 minuti  
 12.000 minuti

**Opzione Estensione indirizzamento IP**  
 16 IP  32 IP  
 Disponibile solo in caso di accesso ad internet locale

**Opzione Linee Aggiuntive ISDN PRI**  
 2 POTS  
 1 ISDN BRI

**Opzione Quality of Services**  
 Classe EF: n° Mbps richiesti ▶   
 Classe AF: n° Mbps richiesti ▶

**Opzione Backup Dati**  
 Su nuova linea  Su linea esistente

**Opzione Backup Dati**  ADSL  FTCC  
 SHDSL:  2M  4M  8M  10M

**Upgrade banda minima accesso di backup**  
 256K  512K  1M  
 2M  3M  4M  
 6M  8M  15M

In caso di attivazione su linea con fonia Telecom Italia indicare la tipologia di linea, la numerazione e il codice segreto:

**TIPOLOGIA LINEA:**  Analogica  ISDN  GRN

**NUMERAZIONE LINEA** ▶

**CODICE SEGRETO TELECOM ITALIA**  
 COW ▼ COR ▼ Carattere di Controllo ▼

	Profilo (Tecnologia e velocità accesso)	Profilo base	Profili con Upgrade della Banda				
FTTC	100M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
	200M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
FTTH	1000M/100M	<input type="checkbox"/> 10M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 60M	<input type="checkbox"/> 80M	
	1000M/500M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 80M	<input type="checkbox"/> 140M	<input type="checkbox"/> 200M	
SHDSL	2M/2M	<input type="checkbox"/> 512k	<input type="checkbox"/> 1M	-	-	-	
	4M/4M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 3M	-	-	
	8M/8M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	-	-	
	10M/10M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	<input type="checkbox"/> 8M	-	-	
FIBRA+	10M/10M	<input type="checkbox"/> 10M	50M/50M		<input type="checkbox"/> 50M		
	20M/20M	<input type="checkbox"/> 20M	100M/100M		<input type="checkbox"/> 100M		
	30M/30M	<input type="checkbox"/> 30M	200M/200M		<input type="checkbox"/> 200M		
	Fibra+: Fascia di appartenenza sede attivazione	<input type="checkbox"/> FASCIA 0	<input type="checkbox"/> FASCIA 1	<input type="checkbox"/> FASCIA 2	<input type="checkbox"/> FASCIA 3	<input type="checkbox"/> FASCIA 4	
Soluzione a Progetto	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-		

NOTA: Apporre il segno di spunta su una unica casella in corrispondenza o di un profilo base o di un profilo upgrade della Banda Minima Dati

SEDE 6 - MODULO PER LA RACCOLTA DATI RELATIVA ALLA SINGOLA SEDE

Sede n° **06** Nome breve Sede ▶   Nuovo  Migrazione  
 Indirizzo sede ▶  N° ▶  Cap. ▶   
 Comune ▶  Prov. ▶  Telefono ▶  Fax ▶

**Piano tariffario Standard**  
 Free Relax (solo linee POTS o ISDN BRI)  
 Free (solo Primari ISDN)  
 Flat

**Piano tariffario Personalizzato**  
 Personalizzato a consumo  
 Personalizzato Flat  
 Compilare i dettagli del piano personalizzato alle pagine 10 o 11 e farle firmare

**Opzione Relax Primario (solo piano Free)**  
 2.000 minuti  
 12.000 minuti

**Opzione Estensione indirizzamento IP**  
 16 IP  32 IP  
 Disponibile solo in caso di accesso ad internet locale

**Opzione Linee Aggiuntive ISDN PRI**  
 2 POTS  
 1 ISDN BRI

**Opzione Quality of Services**  
 Classe EF: n° Mbps richiesti ▶   
 Classe AF: n° Mbps richiesti ▶

**Opzione Backup Dati**  
 Su nuova linea  Su linea esistente

**Opzione Backup Dati**  ADSL  FTCC  
 SHDSL:  2M  4M  8M  10M

**Upgrade banda minima accesso di backup**  
 256K  512K  1M  
 2M  3M  4M  
 6M  8M  15M

In caso di attivazione su linea con fonia Telecom Italia indicare la tipologia di linea, la numerazione e il codice segreto:

**TIPOLOGIA LINEA:**  Analogica  ISDN  GRN

**NUMERAZIONE LINEA** ▶

**CODICE SEGRETO TELECOM ITALIA**  
 COW ▼ COR ▼ Carattere di Controllo ▼

	Profilo (Tecnologia e velocità accesso)	Profilo base	Profili con Upgrade della Banda				
FTTC	100M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
	200M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
FTTH	1000M/100M	<input type="checkbox"/> 10M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 60M	<input type="checkbox"/> 80M	
	1000M/500M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 80M	<input type="checkbox"/> 140M	<input type="checkbox"/> 200M	
SHDSL	2M/2M	<input type="checkbox"/> 512k	<input type="checkbox"/> 1M	-	-	-	
	4M/4M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 3M	-	-	
	8M/8M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	-	-	
	10M/10M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	<input type="checkbox"/> 8M	-	-	
FIBRA+	10M/10M	<input type="checkbox"/> 10M	50M/50M		<input type="checkbox"/> 50M		
	20M/20M	<input type="checkbox"/> 20M	100M/100M		<input type="checkbox"/> 100M		
	30M/30M	<input type="checkbox"/> 30M	200M/200M		<input type="checkbox"/> 200M		
	Fibra+: Fascia di appartenenza sede attivazione	<input type="checkbox"/> FASCIA 0	<input type="checkbox"/> FASCIA 1	<input type="checkbox"/> FASCIA 2	<input type="checkbox"/> FASCIA 3	<input type="checkbox"/> FASCIA 4	
Soluzione a Progetto	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-		

NOTA: Apporre il segno di spunta su una unica casella in corrispondenza o di un profilo base o di un profilo upgrade della Banda Minima Dati



INFORMAZIONI TECNICHE - SEDI DI ATTIVAZIONE

SEDE 7 - MODULO PER LA RACCOLTA DATI RELATIVA ALLA SINGOLA SEDE

Sede n° **07** Nome breve Sede ▶

Inirizzo sede ▶  N° ▶  Cap. ▶

Comune ▶  Prov. ▶  Telefono ▶  Fax ▶

Nuovo  Migrazione

**Piano tariffario Standard**

Free Relax (solo linee POTS o ISDN BRI)

Free (solo Primari ISDN)

Flat

**Piano tariffario Personalizzato**

Personalizzato a consumo

Personalizzato Flat

Compilare i dettagli del piano personalizzato alle pagine 10 o 11 e farle firmare

**Opzione Relax Primario (solo piano Free)**

2.000 minuti

12.000 minuti

**Opzione Estensione indirizzamento IP**

16 IP  32 IP

Disponibile solo in caso di accesso ad internet locale

**Opzione Linee Aggiuntive ISDN PRI**

2 POTS

1 ISDN BRI

**Opzione Quality of Services**

Classe EF: n° Mbps richiesti ▶

Classe AF: n° Mbps richiesti ▶

**Opzione Backup Dati**

Su nuova linea  Su linea esistente

**Opzione Backup Dati**  ADSL  FTCC

SHDSL:  2M  4M  8M  10M

**Upgrade banda minima accesso di backup**

256K  512K  1M

2M  3M  4M

6M  8M  15M

In caso di attivazione su linea con fonia Telecom Italia indicare la tipologia di linea, la numerazione e il codice segreto:

**TIPOLOGIA LINEA:**  Analogica  ISDN  GRN

**NUMERAZIONE LINEA** ▶

**CODICE SEGRETO TELECOM ITALIA**

COW ▼  COR ▼  Carattere di Controllo ▼

	Profilo (Tecnologia e velocità accesso)	Profilo base	Profili con Upgrade della Banda				
FTTC	100M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
	200M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
FTTH	1000M/100M	<input type="checkbox"/> 10M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 60M	<input type="checkbox"/> 80M	
	1000M/500M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 80M	<input type="checkbox"/> 140M	<input type="checkbox"/> 200M	
SHDSL	2M/2M	<input type="checkbox"/> 512k	<input type="checkbox"/> 1M	-	-	-	
	4M/4M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 3M	-	-	
	8M/8M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	-	-	
	10M/10M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	<input type="checkbox"/> 8M	-	-	
FIBRA+	10M/10M	<input type="checkbox"/> 10M	50M/50M		<input type="checkbox"/> 50M		
	20M/20M	<input type="checkbox"/> 20M	100M/100M		<input type="checkbox"/> 100M		
	30M/30M	<input type="checkbox"/> 30M	200M/200M		<input type="checkbox"/> 200M		
	Fibra+: Fascia di appartenenza sede attivazione	<input type="checkbox"/> FASCIA 0	<input type="checkbox"/> FASCIA 1	<input type="checkbox"/> FASCIA 2	<input type="checkbox"/> FASCIA 3	<input type="checkbox"/> FASCIA 4	
Soluzione a Progetto	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-		

NOTA: Apporre il segno di spunta su una unica casella in corrispondenza o di un profilo base o di un profilo upgrade della Banda Minima Dati

SEDE 8 - MODULO PER LA RACCOLTA DATI RELATIVA ALLA SINGOLA SEDE

Sede n° **08** Nome breve Sede ▶

Inirizzo sede ▶  N° ▶  Cap. ▶

Comune ▶  Prov. ▶  Telefono ▶  Fax ▶

Nuovo  Migrazione

**Piano tariffario Standard**

Free Relax (solo linee POTS o ISDN BRI)

Free (solo Primari ISDN)

Flat

**Piano tariffario Personalizzato**

Personalizzato a consumo

Personalizzato Flat

Compilare i dettagli del piano personalizzato alle pagine 10 o 11 e farle firmare

**Opzione Relax Primario (solo piano Free)**

2.000 minuti

12.000 minuti

**Opzione Estensione indirizzamento IP**

16 IP  32 IP

Disponibile solo in caso di accesso ad internet locale

**Opzione Linee Aggiuntive ISDN PRI**

2 POTS

1 ISDN BRI

**Opzione Quality of Services**

Classe EF: n° Mbps richiesti ▶

Classe AF: n° Mbps richiesti ▶

**Opzione Backup Dati**

Su nuova linea  Su linea esistente

**Opzione Backup Dati**  ADSL  FTCC

SHDSL:  2M  4M  8M  10M

**Upgrade banda minima accesso di backup**

256K  512K  1M

2M  3M  4M

6M  8M  15M

In caso di attivazione su linea con fonia Telecom Italia indicare la tipologia di linea, la numerazione e il codice segreto:

**TIPOLOGIA LINEA:**  Analogica  ISDN  GRN

**NUMERAZIONE LINEA** ▶

**CODICE SEGRETO TELECOM ITALIA**

COW ▼  COR ▼  Carattere di Controllo ▼

	Profilo (Tecnologia e velocità accesso)	Profilo base	Profili con Upgrade della Banda				
FTTC	100M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
	200M/20M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 8M	<input type="checkbox"/> 15M	
FTTH	1000M/100M	<input type="checkbox"/> 10M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 60M	<input type="checkbox"/> 80M	
	1000M/500M	<input type="checkbox"/> 20M	<input type="checkbox"/> 40M	<input type="checkbox"/> 80M	<input type="checkbox"/> 140M	<input type="checkbox"/> 200M	
SHDSL	2M/2M	<input type="checkbox"/> 512k	<input type="checkbox"/> 1M	-	-	-	
	4M/4M	<input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 3M	-	-	
	8M/8M	<input type="checkbox"/> 2M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	-	-	
	10M/10M	<input type="checkbox"/> 4M	<input type="checkbox"/> 6M	<input type="checkbox"/> 8M	-	-	
FIBRA+	10M/10M	<input type="checkbox"/> 10M	50M/50M		<input type="checkbox"/> 50M		
	20M/20M	<input type="checkbox"/> 20M	100M/100M		<input type="checkbox"/> 100M		
	30M/30M	<input type="checkbox"/> 30M	200M/200M		<input type="checkbox"/> 200M		
	Fibra+: Fascia di appartenenza sede attivazione	<input type="checkbox"/> FASCIA 0	<input type="checkbox"/> FASCIA 1	<input type="checkbox"/> FASCIA 2	<input type="checkbox"/> FASCIA 3	<input type="checkbox"/> FASCIA 4	
Soluzione a Progetto	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-		

NOTA: Apporre il segno di spunta su una unica casella in corrispondenza o di un profilo base o di un profilo upgrade della Banda Minima Dati



## SCHEDA DI ADESIONE: FATTURAZIONE ELETTRONICA - MODALITA' DI PAGAMENTO

## FATTURAZIONE ELETTRONICA: REGIME IVA - ESENZIONE - CODICE IDENTIFICATIVO - PEC

Ai sensi dell'articolo 1 comma 916, della Legge n. 205 del 27 Dicembre 2017, a partire dal 1° Gennaio 2019 è stato introdotto l'obbligo di fatturazione elettronica per la cessione di beni e le prestazioni di servizio effettuate tra soggetti residenti, stabiliti o identificati nel territorio dello Stato Italiano.

Pertanto ai fini della fatturazione del servizio BT sottoscritto è necessario specificare le seguenti informazioni:

**Regime IVA** : Di seguito il Cliente dovrà indicare se le fatture emesse da BT nei suoi confronti dovranno prevedere il regime di «scissione dei pagamenti» oppure l'esigibilità immediata dell'IVA.

- Split Payment** (le fatture non saranno più emesse con Iva ad esigibilità immediata)  
 **Esigibilità Immediata** (le fatture saranno emesse con Iva ad esigibilità immediata)

**Modalità di ricezione della fattura elettronica**: Indicare di seguito la modalità richiesta di ricezione della fattura elettronica. Tramite Sistema di Interscambio (SDI) oppure in alternativa tramite PEC, completando le informazioni con il Codice Destinatario o l'indirizzo PEC dedicato ai fini della fatturazione.

Sistema di interscambio: Codice Destinatario ▶

PEC fini fatturazione: ▶

In caso di mancata indicazione da parte del Cliente della modalità di ricezione della fattura elettronica, il Cliente prende atto che BT Italia considererà come valore predefinito l'invio della fattura elettronica tramite il Sistema di Interscambio (SDI) con il seguente valore del Codice Destinatario (0000000).

## MODALITA' DI PAGAMENTO: MANDATO DI PAGAMENTO SEPA - DIRECT DEBIT CORE

La sottoscrizione del presente mandato conferisce al Creditore l'autorizzazione a richiedere al prestatore di servizi di pagamento (PSP) di cui il debitore si avvale l'addebito del suo conto e l'autorizzazione ad eseguire tale addebito conformemente alle disposizioni impartite dal Creditore. Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dal proprio PSP secondo gli accordi e secondo le condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Se nel caso, il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto.

**Ragione Sociale del Debitore** ▶

Indirizzo (Via, Piazza) ▶  N° ▶  Cap. ▶

Comune ▶  Prov. ▶  Nazione ▶

Conto corrente di addebito (IBAN) ▶  Sigla internaz.  Numeri di controllo  CIN  ABI  CAB  Numero di conto corrente

Codice identificatore Debitore (es. C.F o P.IVA)  P. IVA ▶  Cod. Fiscale ▶  Cod SWIFT (BIC) ▶

**Ragione sociale del Creditore** ▶ **B T I T A L I A S . P . A .**

Codice identificativo del Creditore ▶ **I T 3 3 0 0 1 0 0 0 0 0 4 9 5 2 1 2 1 0 0 4**

Indirizzo (Via, Piazza) ▶ **V I A T U C I D I D E** N° ▶ **5 6** Cap. ▶ **2 0 1 3 4**

Comune ▶ **M I L A N O** Prov. ▶ **M I L** Nazione ▶ **I T A L I A**

Con la sottoscrizione del presente mandato il Debitore autorizza il Creditore a disporre sul conto corrente sopra indicato:

▶ Addebiti in via continuativa

**Cognome e Nome del Sottoscrittore** - Le informazioni relative al sottoscrittore sono obbligatorie nel caso in cui sottoscrittore e Debitore non coincidano

Cognome ▶  Nome ▶

Cod. Fiscale\* ▶

Luogo ▶  Data ▶  -  -  FIRMA ▶

Dettagli relativi al rapporto sottostante tra Creditore e Debitore - **Informazione facoltativa con finalità esclusivamente informative**

Eventuali soggetti per conto dei quali viene effettuato il pagamento: per pagamenti relativi a un contratto tra un soggetto diverso dal sottoscrittore e dal Debitore (ad es. liquidazione di fatture intestate a terzi) usare questo campo per indicare il nominativo di tale soggetto. **Se il pagamento concerne il sottoscrittore o il Debitore lasciare in bianco.**

Nome dell'effettivo Debitore ▶

Cod. identificatore dell'effettivo Debitore (P. IVA) ▶

Il Creditore deve compilare questa sezione se l'incasso effettuato per conto di un altro soggetto.

Nome dell'effettivo Creditore ▶

Cod. identificatore dell'effettivo Creditore (P. IVA) ▶

Riferimento del contratto sottostante (Numero identificativo del contratto sottostante) ▶

Descrizione del contratto ▶

RESTITUIRE IL MODULO COMPILATO A:

**BT ITALIA SPA**  
**Servizio Clienti**  
**Via Ugo la Malfa 75/77 - 90146 Palermo**

RISERVATO AL CREDITORE



**INFORMAZIONI TECNICHE - FORMULA CONTRATTUALE E LINEE ANALOGICHE**

**FORMULA CONTRATTUALE**

Con la sottoscrizione della presente scheda di adesione il Cliente richiede l'attivazione del servizio con la seguente formula contrattuale:

Formula contrattuale ▶  Base  Value Plus (Durata contratto 36 mesi)  Personalizzata (Durata contrattuale ▶  mesi)

Il profilo *alue Plus* è già selezionato in quanto è il profilo attiva o di default. Qualora si optasse per il profilo Base o Personalizzato contrassegnare la casella corrispondente

**LINEE ANALOGICHE SU CUI ATTIVARE IL SERVIZIO E CONFIGURAZIONI DISPONIBILI**

Inserire le numerazioni delle linee su cui si vuole attivare il servizio specificando la lettere indentificativa della sede su cui le numerazioni sono attestate.

**LINEE ANALOGICHE**

**ID LINEA**

- A1 ▶  -
- A2 ▶  -
- A3 ▶  -
- A4 ▶  -
- A5 ▶  -
- A6 ▶  -
- A7 ▶  -
- A8 ▶  -
- A9 ▶  -
- A10 ▶  -
- A11 ▶  -
- A12 ▶  -
- A13 ▶  -
- A14 ▶  -
- A15 ▶  -
- A16 ▶  -
- A17 ▶  -
- A18 ▶  -
- A19 ▶  -
- A20 ▶  -
- A21 ▶  -
- A22 ▶  -
- A23 ▶  -
- A24 ▶  -
- A25 ▶  -
- A26 ▶  -
- A27 ▶  -
- A28 ▶  -
- A29 ▶  -
- A30 ▶  -
- A31 ▶  -
- A32 ▶  -
- A33 ▶  -
- A34 ▶  -
- A35 ▶  -
- A36 ▶  -
- A37 ▶  -
- A38 ▶  -
- A39 ▶  -
- A40 ▶  -
- A41 ▶  -
- A42 ▶  -
- A43 ▶  -
- A44 ▶  -
- A45 ▶  -

ID SEDE	Linea in transito	SERVIZIO ATTIVO PRE-ESISTENTE		IMPIANTO TELECOM ITALIA PRE-ESISTENTE							RICHIESTA IMPIANTO CON BT			
		VOCE	ADSL	Tipologia di linea			Tipo accesso				Nuova linea BT	Tipo accesso		
				Analogico	ISDN BASE		ISDN PRI	Ricerca Automatica		GNR		Diretto	Ricerca Automatica	
					Numerazione Principale	Numero aggiuntivo*		Coposerie	Associato**				Associato**	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*Marcare con la lettera corrispondente alla riga del numero principale.  
 \*\* Marcare con la lettera corrispondente alla riga del numero coposerie analogico (ad es. A1, A2, ecc).  
**NOTA BENE:** La prestazione di ricerca automatica non può essere offerta su config azioni miste di linee analogiche e digitali.





**INFORMAZIONI TECNICHE - LINEE ISDN PRIMARIO**

LINEE DIGITALI (ISDN - PRIMARIO) SU CUI ATTIVARE IL SERVIZIO E CONFIGURAZIONI DISPONIBILI

In caso di linee attive con GNR riportare esclusivamente la numerazione Fatturata. Il radicale e le caratteristiche del GNR vanno invece indicate nella scheda "Informazioni tecniche - Sede di attivazione"

Sede ▶

LINEE DIGITALI (ISDN - PRIMARIO)

ID LINEA

P1 ▶  -

P2 ▶  -

P3 ▶  -

Linea in trasloco	SERVIZIO ATTIVO PRE-ESISTENTE		IMPIANTO TELECOM ITALIA PRE-ESISTENTE						RICHIESTA IMPIANTO CON BT				
	VOCE	ADSL	Tipologia di linea			Tipo accesso			Nuova linea BT	Tipo accesso			
			Analogico	ISDN BASE		ISDN PRI	Ricerca Automatica			Diretto	Ricerca Automatica		GNR
			Numerazione Principale	Numero aggiuntivo*	Caposerie		Associato**	Caposerie	Associato**				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GNR (Gruppo a Numerazione Ridotta) Radicale ▶  Cifre Sel.Pass. ▶  Cifre Pbx ▶

Numero Canali:  15 Canali  30 Canali  45 Canali  60 Canali  75 Canali  90 Canali

Sede ▶

LINEE DIGITALI (ISDN - PRIMARIO)

ID LINEA

P4 ▶  -

P5 ▶  -

P6 ▶  -

Linea in trasloco	SERVIZIO ATTIVO PRE-ESISTENTE		IMPIANTO TELECOM ITALIA PRE-ESISTENTE						RICHIESTA IMPIANTO CON BT				
	VOCE	ADSL	Tipologia di linea			Tipo accesso			Nuova linea BT	Tipo accesso			
			Analogico	ISDN BASE		ISDN PRI	Ricerca Automatica			Diretto	Ricerca Automatica		GNR
			Numerazione Principale	Numero aggiuntivo*	Caposerie		Associato**	Caposerie	Associato**				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GNR (Gruppo a Numerazione Ridotta) Radicale ▶  Cifre Sel.Pass. ▶  Cifre Pbx ▶

Numero Canali:  15 Canali  30 Canali  45 Canali  60 Canali  75 Canali  90 Canali

Sede ▶

LINEE DIGITALI (ISDN - PRIMARIO)

ID LINEA

P7 ▶  -

P8 ▶  -

P9 ▶  -

Linea in trasloco	SERVIZIO ATTIVO PRE-ESISTENTE		IMPIANTO TELECOM ITALIA PRE-ESISTENTE						RICHIESTA IMPIANTO CON BT				
	VOCE	ADSL	Tipologia di linea			Tipo accesso			Nuova linea BT	Tipo accesso			
			Analogico	ISDN BASE		ISDN PRI	Ricerca Automatica			Diretto	Ricerca Automatica		GNR
			Numerazione Principale	Numero aggiuntivo*	Caposerie		Associato**	Caposerie	Associato**				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GNR (Gruppo a Numerazione Ridotta) Radicale ▶  Cifre Sel.Pass. ▶  Cifre Pbx ▶

Numero Canali:  15 Canali  30 Canali  45 Canali  60 Canali  75 Canali  90 Canali

Sede ▶

LINEE DIGITALI (ISDN - PRIMARIO)

ID LINEA

P10 ▶  -

P11 ▶  -

P12 ▶  -

Linea in trasloco	SERVIZIO ATTIVO PRE-ESISTENTE		IMPIANTO TELECOM ITALIA PRE-ESISTENTE						RICHIESTA IMPIANTO CON BT				
	VOCE	ADSL	Tipologia di linea			Tipo accesso			Nuova linea BT	Tipo accesso			
			Analogico	ISDN BASE		ISDN PRI	Ricerca Automatica			Diretto	Ricerca Automatica		GNR
			Numerazione Principale	Numero aggiuntivo*	Caposerie		Associato**	Caposerie	Associato**				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GNR (Gruppo a Numerazione Ridotta) Radicale ▶  Cifre Sel.Pass. ▶  Cifre Pbx ▶

Numero Canali:  15 Canali  30 Canali  45 Canali  60 Canali  75 Canali  90 Canali

Sede ▶

LINEE DIGITALI (ISDN - PRIMARIO)

ID LINEA

P13 ▶  -

P14 ▶  -

P15 ▶  -

Linea in trasloco	SERVIZIO ATTIVO PRE-ESISTENTE		IMPIANTO TELECOM ITALIA PRE-ESISTENTE						RICHIESTA IMPIANTO CON BT				
	VOCE	ADSL	Tipologia di linea			Tipo accesso			Nuova linea BT	Tipo accesso			
			Analogico	ISDN BASE		ISDN PRI	Ricerca Automatica			Diretto	Ricerca Automatica		GNR
			Numerazione Principale	Numero aggiuntivo*	Caposerie		Associato**	Caposerie	Associato**				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GNR (Gruppo a Numerazione Ridotta) Radicale ▶  Cifre Sel.Pass. ▶  Cifre Pbx ▶

Numero Canali:  15 Canali  30 Canali  45 Canali  60 Canali  75 Canali  90 Canali

\*Marcare con la lettera corrispondente alla riga del numero principale. \*\* Marcare con la lettera corrispondente alla riga del numero caposerie digitale (ad es. P1, P2, ecc).









**SCHEDA DI ADESIONE: SERVIZI OPZIONALI - NEXT SECURE**

**POLICY SET - BT UTILIZZA DI DEFAULT LA RETE 192.168.195.0/24**

**“Il cliente, potrà richiedere la configurazione della propria LAN interna (invece della LAN di default 192.168.195.0/24) e potrà fornire a BT la lista dei servizi raggiungibili da Internet (ad esempio web server o ftp server o mail server) con i relativi indirizzi ip.”**

**Network standard**

Se il cliente ha PC/FAX/STAMPANTI/TELECAMERE che necessitano di un ip statico e' mandatorio utilizzare gli ip da 192.168.195.1 a 192.168.195.20 che non vengono assegnati in automatico.

Per gli apparati con ip configu ato manualmente i parametri sono:

- ip = 192.168.195.x (x e' un numero compreso da 1 a 20)
- subnet mask = 255.255.255.0
- default gateway = 192.168.195.254
- dns primario = 212.17.192.217
- dns secondario = 212.17.192.45

**Gestione Policy** - Per questioni di sicurezza BT non accetta di default le combinazioni di esempio che seguono: policy che abbiano come sorgente e destinazione ANY, policy che abbiano any come source e any come port e protocol, policy che abbiano any come source e ssh/telnet/rdp/netbios/rpc/vnc e altri protocolli che possano consentire la gestione remota.

**Gestione NAT** - Sono previste solo nat di tipo 1:1 o N:1. Le nat di tipo 1:1 servono ad esporre un servizio, per esempio un webservice. BT NON consente l'utilizzo del servizio ANY, le porte devono essere specifica e in modo singolo o range. Le nat di tipo N:1 servono a consentire la navigazione degli utenti o in altri casi particolari.

**Di default BT abilita il nat N:1 per tutti gli utenti verso internet.** Eventuali altri casi particolari potranno essere gestiti a progetto o tramite change.

**URL Filter** : Il servizio URLFILTER blocca l'accesso a siti potenzialmente pericolosi sulla base dell'url. Per un'indicazione sulla categorizzazione di uno specifico sito fare riferimento a <https://www.sonicwall.com/products/firewalls/security-services/content-filtering-services/content-filtering-categories/>

**URL FILTER (disponibile solo per profilo Next Generation Firewall)**

Categoria / Category			Categoria / Category		
Security Risk	Allow	Block	General Interest - Personal	Allow	Block
Malware		V	Advertisements	V	
<b>General Interest - Business</b>	<b>Allow</b>	<b>Block</b>	Cultural Institutions	V	
Search Engines & Portals	V		Arts/Entertainment	V	
Online Banking	V		Education	V	
Online Brokerage/Trading	V		Humor/Jokes	V	
Business/Economy	V		Web Communications	V	
Government	V		Internet Watch Foundation CAIC		V
Information Technology/Computers	V		Kid Friendly	V	
Military	V		Games		V
Web Hosting	V		Religion	V	
<b>Adult/Mature Content</b>	<b>Allow</b>	<b>Block</b>	Email	V	
Abortion/Advocacy Groups	V		Health	V	
Adult/Mature Content		V	Chat/Instant Messaging	V	
Political & Advocacy Groups	V		Job Search	V	
Gambling		V	News/Media	V	
Nudism		V	Usenet News Groups	V	
Pornography		V	Pay to Surf	V	
Personals & Dating	V		Vehicles	V	
Weapons	V		Reference	V	
Sex Education	V		Real Estate	V	
Alcohol/Tobacco	V		Shopping	V	
Intimate Apparel/Swimsuits	V		Internet Auctions	V	
<b>Bandwidth Consuming</b>	<b>Allow</b>	<b>Block</b>	Social Networking	V	
Freeware/Software Downloads	V		Society and Lifestyle	V	
Multimedia	V		Sports/Recreation	V	
<b>Potentially Liable</b>	<b>Allow</b>	<b>Block</b>	Travel	V	
Drugs/Illegal Drugs		V	Restaurants and Dining	V	
Hacking/Proxy Avoidance System		V	<b>Unrated</b>	<b>Allow</b>	
Illegal Skills/Questionable Skills		V	Unrated	V	
Violence, Hate & Racism		V	Other *	V	
Cult/Occult		V			

\* Other / Unrated consentono di raggiungere tutti i siti che non categorizzati dal Vendor. In configurazione di default sono attive e non e' possibile disabilitarle.



**PUBBLICAZIONE NEGLI ELENCHI TELEFONICI**

Gentile cliente,  
 Lei può decidere, rispondendo alle domande qui sotto, se e in quale modo far inserire il Suo nome e altri Suoi dati personali negli elenchi telefonici. Se Lei è un nuovo abbonato e risponde "NO" o non riconsegna questo modulo, i Suoi dati non saranno inseriti. Se Lei ha cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. number portability) e non risponde al presente questionario o non lo riconsegna, saranno mantenute le scelte da Lei fatte con il precedente operatore. La scelta che sta per fare potrà in futuro essere liberamente cambiata.  
 I Suoi dati potranno essere utilizzati per le normali comunicazioni tra persone e, in base a recenti modifiche legislative, anche per chiamate pubblicitarie, a meno che Lei non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" per dire no alle telefonate promozionali.

Cinque sono i modi per iscriversi a questo Registro:

- Per raccomandata, scrivendo a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.54224822
- Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>

**1) VUOLE CHE IL SUO NOME SIA PRESENTE NEI NUOVI ELENCHI TELEFONICI?**

SI  NO

SE HA RISPOSTO "SI": RISPONDA ALLE DOMANDE SUCCESSIVE

**SE HA RISPOSTO "NO":**

- può fermarsi qui e non rispondere alle altre domande;
- pur avendo deciso di non figurare negli elenchi (e quindi barrato la casella No), può chiedere che i dati che indicherà più avanti alle sezioni 2) e 3) possano essere forniti a chi ne faccia richiesta solo attraverso un servizio di informazione abbonati.

Se è interessato a questa opzione barri questa casella

**2) CON QUALI DATI VUOLE ESSERE INSERITO NEGLI ELENCHI?**

Cognome (Oppure l'Ente, l'azienda o l'Associazione) ▶

Nome\* ▶  \* (Se desidera che il nome compaia abbreviato in elenco, indichi solo la lettera iniziale)

Numero/i di telefono da inserire negli elenchi\* - Prefisso e numero telefonico (Può indicare uno o più numeri di telefono fisso e/o mobile):

<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>
<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>
<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>

INDIRIZZO (Via/Piazza) ▶  N° Civico ▶  Frazione ▶

Comune ▶  Prov. ▶  Cap. ▶

(Se vuole che non compaia in elenco, non indichi la via/piazza; può anche omettere solo il numero civico)

**3) VUOLE CHE NEGLI ELENCHI FIGURINO ALTRI SUOI DATI? (dati facoltativi)**  SI  NO

SE HA RISPOSTO "SI": li indichi eventualmente qui sotto.

TITOLO DI STUDIO O DI SPECIALIZZAZIONE (Può indicarlo in forma abbreviata, es.: dott., prof., avv., ing., rag., geom.) ▶

PROFESSIONE/ATTIVITÀ (Solo per chi svolge attività di rilevanza economica) ▶

**4) DAL NUMERO TELEFONICO AL NOME** Una persona che non conosce o non ricorda il Suo nome, potrebbe risalire ad esso sulla base del Suo numero telefonico oppure di un altro Suo dato.

È D'ACCORDO CHE CIÒ POSSA AVVENIRE?  SI  NO

**5) VUOLE RICEVERE PUBBLICITÀ PER POSTA?** Lei ha il diritto di dire Sì o NO all'invio di pubblicità, promozioni, offerte commerciali, ecc. tramite posta cartacea al Suo indirizzo indicato negli elenchi.

SONO D'ACCORDO CON L'USO DEL MIO INDIRIZZO PER L'INVIO DI POSTA CARTACEA PUBBLICITARIA:  SI  NO

se "SI" il simbolo della bustina indicherà questa sua scelta.

Timbro e firma del Delegato ▼

Luogo ▶  Data ▶  -  -

**Presso i recapiti sotto indicati Lei potrà:**

- avere un'ulteriore copia di questo modulo;
- modificare liberamente, e senza alc un onere, tutte le scelte da Lei effettuate;
- esercitare i Suoi diritti riconosciuti dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

**WWW.ITALIA.BT.COM (nella sezione "Documenti Utili") - E-MAIL: ELENCHI@BT.COM**

**INDIRIZZO POSTALE:  
 BT ITALIA S.P.A., SERVIZIO ELENCHI, VIA UGO LA MALFA 75/77, 90145 PALERMO  
 TELEFAX: 800 91 90 99 - PER ALTRE INFORMAZIONI CHIAMARE: 195**

**INFORMATIVA AI SENSI DEL CODICE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (Art. 13 D.lg. 30-06-2003, n. 196)** In aggiunta a quanto sopra indicato, BT Italia S.p.A., titolare del trattamento dei Suoi dati, La informa ai sensi dell'art. 13 del Codice sulla protezione dei dati personali che:

- i dati indicati con questo modulo, oppure nel corso dei Suoi contatti tramite i recapiti sopra forniti, sono rilasciati da Lei facoltativamente e liberamente, senza alcuna conseguenza negativa a Suo carico;
- i dati da Lei forniti verranno inseriti negli elenchi rispettando le Sue scelte, salvo possibili aggiustamenti di eventuali errori formali e miglioramenti redazionali già tenuti presenti per gli elenchi in distribuzione;
- accanto al cosiddetto elenco telefonico generale, nel quale Lei ha il diritto di figurare, saranno pubblicati altri tipi di elenchi (via Internet, riprodotti su supporti elettronici, su carta), eventualmente distinti per categorie o per zone geografiche o per tipo di telefonia fissa e/o mobile;
- i dati degli abbonati al telefono e degli utenti di carte telefoniche prepagate saranno raccolti in un unico archivio elettronico (data base unico - DBU), dove verranno registrate anche le scelte di ognuno (sì o no alla pubblicazione del numero del telefono cellulare, sì o no all'indicazione della professione e così via). È sulla base di questi dati che verranno poi formati gli elenchi;
- gli abbonati alla telefonia fissa o mobile che abbiano cambiato operatore telefonico richiedendo la conservazione del numero (c.d. number portability) e non rispondano alle domande del questionario o non lo riconsegnino,

mantengono le scelte fatte con il precedente operatore relativamente alla presenza in elenco dei dati e delle informazioni già fornite. I dati saranno utilizzati solo con modalità strettamente funzionali per prestare i servizi da Lei richiesti, o per i quali ha manifestato il consenso;

- Nell'ambito di BT Italia, i dati vengono a conoscenza delle seguenti categorie di responsabili ed incaricati del trattamento: Assistenza tecnica, Direzione Commerciale, Direzione Amministrativa, Direzione Legale, Direzione Finanziaria;
  - Potrà accedere in ogni momento ai dati personali che La riguardano, ottenere l'indicazione della loro origine, del modo con cui sono utilizzati, farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, a seconda dei casi, ed opporsi alla loro utilizzazione (art. 7 del Codice), rivolgendosi ai predetti recapiti.
- BT Italia S.p.A. è tenuta a conferire alcuni dati che la riguardano in un archivio elettronico unico - DBU - dove sono presenti anche i dati di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile, che li possono consultare ed utilizzare al solo fine di prestare i servizi da Lei richiesti, realizzare gli elenchi telefonici, prestare servizi di informazione ed eventualmente inviare pubblicità, promozioni, offerte commerciali, ecc., se Lei lo ha richiesto. Una spiegazione più approfondita sugli elenchi e sul data-base unico accessibile a tutti gli operatori (DBU) è disponibile sul sito [www.italia.bt.com](http://www.italia.bt.com)

Timbro e firma del Delegato ▼

Luogo ▶  Data ▶  -  -

**SCHEDA ADESIONE: MODALITÀ RICEZIONE DEGLI ELENCHI TELEFONICI**

**QUALE MODALITÀ DI RICEZIONE DELL'ELENCO TELEFONICO DESIDERA? Ponga attenzione alla seguente domanda**

**E' D'ACCORDO A CONSULTARE GLI ELENCHI TELEFONICI IN MODALITÀ ELETTRONICA (VIA WEB), IN SOSTITUZIONE DELLA RICEZIONE DELL'ELENCO IN FORMATO CARTACEO?**

SI  NO

(In caso di mancata risposta, verrà considerato come valore di default "SI". Per ricevere gli elenchi in formato cartaceo rispondere "NO".)



**DICHIARAZIONE SUI RISCHI SPECIFICI E MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI DA INTERFERENZA ART. 26 D.LGS. 81/08**

Il sottoscritto:

Cognome ▶   
 Nome ▶   
 in qualità di ▶

**DICHIARA**

**CHE I LOCALI INDICATI NELLA SCHEDA DI ATTIVAZIONE DESTINATI ALL'INSTALLAZIONE DI APPARECCHIATURE, DA PARTE DI BT ITALIA S.P.A. OVVERO DI ALTRA DITTA DA QUESTA INCARICATA SONO ADIBITI AD:**

A  **USO UFFICI - ASSENZA DI RISCHI SPECIFICI** incidenti sull'attività lavorativa dell'Appaltatore *(in tal caso è sufficiente BARRARE LA CASELLA e apporre la firma in calce al modulo)*

B  **SITI DI PRODUZIONE - UBICATI IN CONTESTO PRODUTTIVO** *(in tal caso è OBBLIGATORIA la compilazione dei campi seguenti ed apporre la firma in calce al modulo)*

Si impegna ad adempiere agli obblighi di promozione della cooperazione, coordinamento tra i datori di lavoro e alla gestione dei rischi interferenti così come previsto all'art. 26 del D.Lgs 81/08.

Settore produttivo: ▶

*Oltre la sede di attivazione indicata nella scheda di adesione, altre eventuali sedi interessate sono da riportare in calce al seguente modulo.*

Il Cliente comunica pertanto le seguenti informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di lavoro suddetti e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività, nonché le misure di prevenzione e protezione richieste all'Appaltatore, con la stima degli eventuali costi, per eliminare o minimizzare i rischi da interferenza.

		Misure di prevenzione e protezione		
		Adottate dal Cliente	Richieste all'Appaltatore	Stima Costo
<b>MECCANICI</b>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Sorgenti di rischio:	<input type="text"/>			
<b>ELETTRICI</b>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Sorgenti di rischio:	<input type="text"/>			
<b>CADUTE</b>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Sorgenti di rischio:	<input type="text"/>			
<b>CHIMICI/BIOLOGICI</b>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Sorgenti di rischio:	<input type="text"/>			
<b>RUMORE/VIBRAZIONI</b>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Sorgenti di rischio:	<input type="text"/>			
<b>RADIAZIONI</b>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Sorgenti di rischio	<input type="text"/>			
<i>(campi elettromagnetici):</i>	<input type="text"/>			
<b>ALTRI</b>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Sorgenti di rischio:	<input type="text"/>			

**DIVIETO DI ACCESSO** ai seguenti locali/ambienti ▶

**AUTORIZZAZIONE DI ACCESSO** ai seguenti locali/ambienti ▶

**ALLEGATI** ▶

Timbro e firma del Delegato (OBBLIGATORIA) ▶

Luogo ▶

Data ▶  -  -

**Eventuali cambiamenti delle condizioni sopra descritte, sopravvenuti nel corso della validità contrattuale, saranno comunicate tempestivamente al seguente indirizzo:  
 BT Italia S.p.A. Servizio Clienti - via U. La Malfa, 75/77 - 90146 - Palermo - Telefax: 800.905091**



## PROCEDURA DI UTILIZZO PER I SERVIZI SUPPLEMENTARI VOICE PLUS

### VISUALIZZAZIONE DEL NUMERO DI TELEFONO DEL CHIAMANTE

Il servizio permette di visualizzare, quando si viene chiamati, il numero telefonico del chiamante all'atto della ricezione di una chiamata.

- Attivazione \*65#
- Disattivazione #65#
- Verifica dello stato di servizio \*#65#

### RESTRIZIONE DELL'IDENTIFICAZIONE DEL CHIAMANTE

Permette di disabilitare la visualizzazione del proprio numero telefonico mediante un codice da anteporre al numero da chiamare.

- Attivazione \*67#+numero chiamato

### AVVISO DI CHIAMATA/CHIAMATA IN ATTESA

Un utente impegnato in una conversazione viene informato, con un breve segnale sonoro, che un altro utente lo sta chiamando.

Il chiamante riceve l'indicazione che la sua chiamata è in attesa.

L'utente chiamato può:

- Premere il tasto R+0 per terminare la chiamata in corso, e ricevere la seconda telefonata in arrivo;
- Premere il tasto R+1 per chiudere la telefonata in corso e passare alla telefonata in attesa;
- Premere il tasto R+2 per mettere in attesa la chiamata in corso e attivare la chiamata in attesa. L'operazione può essere eseguita più volte per passare da una chiamata all'altra.

Se un utente ha già una chiamata in attesa, un'ulteriore chiamata riceverà il segnale di occupato.

- Attivazione \*43#
- Disattivazione #43#
- Verifica dello stato di servizio \*#43#

### CHIAMATA INTERMEDIA

Un utente, impegnato come chiamante o come chiamato in una conversazione, può sospenderla e trattenerla in attesa per chiamare un altro utente.

In seguito può dialogare alternativamente con l'uno o con l'altro premendo R+2 (Chiamata in attesa).

Premendo R+1 si termina la chiamata in corso, con R+0 si termina la chiamata in attesa.

### CONFERENZA A TRE

Un utente può passare dallo stato di Conversazione intermedia ad uno stato di conversazione contemporanea a tre con altri due utenti.

- Per attivare il servizio di conferenza a tre è sufficiente premere R+3.
- Per tornare a dialogare con uno solo degli altri due utenti è sufficiente premere il tasto R+2 (Chiamata in attesa).

### TRASFERIMENTO DI CHIAMATA

Il servizio permette di reinstadare le chiamate ricevute da un apparecchio telefonico ad un altro:

- Attivazione \*21\* (numero verso al quale trasferire le chiamate) #
- Disattivazione #21#
- Verifica dello stato di servizio \*#21#
- Attivazione il trasferimento verso il numero utilizzato per il trasferimento precedente \*21#

### BLOCCO CHIAMATE IN USCITA

Con questo servizio si può impedire che vengano effettuate determinate chiamate in uscita, ma si continuano a riceverne.

E' possibile disattivare e riattivare il blocco in qualsiasi momento tramite la seguente procedura a tastiera e l'utilizzo di un codice segreto (PIN).

Una sola classe di sbarramento può essere attiva. Le linee ed utenze analogiche devono essere multifrequenza.

- Attivazione servizio di sbarramento \*33\*[PIN]#
- Disattivazione servizio di sbarramento #33\*[PIN]#
- Verifica dello stato di servizio \* #33#

## Timbro BT Business Partner

In ottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni, BT Italia rende disponibile la Carta dei Servizi consultabile presso il sito [www.italia.bt.com](http://www.italia.bt.com), la stessa può inoltre essere richiesta al Vostro riferimento commerciale oppure telefonando al servizio clienti 195.

Find out more at:

[www.italia.bt.com](http://www.italia.bt.com)

Chiama 195\*

\* Chiamate gratuite da telefoni di rete BT Italia, Telecom Italia e Vodafone.

