

All. A - Descrizione dei sistemi in Manutenzione

A.1 – Sedi ed apparati cliente

Sedi Cliente con apparati		
Num	Indirizzo	Riferimento (nome – tel)
1	Via Carso 73 – 20040 Madone (BG)	Enrico Brignoli

Elenco Apparati sotto contratto				
QTA	Codice P/N	Descrizione	Matricola s/n	Sede n°
1		IP Office 500 V.2 Essential Edition		1
1		Phone 8		1
1		Phone 2		1
2		Telefoni digitali		1
12		Telefoni analogici		1

ACCESSO REMOTO TRAMITE:LOGIN.....PASSWORD.....

A.2 - Al variare della consistenza di quanto elencato al punto A.1, il canone di Manutenzione dovrà essere ricalcolato incrementando gli importi in Allegato "C" se vengono inserite nuove parti all'elenco o decrementando gli importi in Allegato "C" se vengono tolte parti esistenti dall'elenco. A.3 - La variazione dell'importo del canone di Manutenzione di cui al punto 1.2 si applicherà a far data dall'entrata in servizio attivo delle nuove parti o dalla data di dismissione dal servizio attivo delle parti rimosse ed il nuovo prezzo verrà ricalcolato su base annuale e le relative quote mensili applicate per i rimanenti mesi di durata del presente Contratto.

A.4 - La variazione dei dati per l'Accesso Remoto al sistema di cui sopra e delle relative Log-in e Password dovrà essere comunicata per iscritto via e-mail a: service@piemmetelecom.it o via fax al numero **035-4821158** entro una settimana dalla firma del presente Contratto, pena la decadenza dei Service Level Agreement (SLA) concordati in Allegato "B".

All. B - Descrizione dei Servizi di Manutenzione

B.1 - SERVIZI DI MANUTENZIONE STANDARD

I Servizi di manutenzione Standard offerti da PMT sono qui di seguito descritti:

- la tabella T1 descrive le opzioni disponibili ed in quale fascia oraria. I Servizi scelti dal Cliente devono essere indicati su tale tabella evidenziando quanto richiesto.
- la tabella T2 indica gli SLA (Service Level Agreement, ovvero i tempi all'interno dei quali l'attività richiesta deve essere eseguita da PMT) coerentemente con i tempi concordati nel presente Contratto.

L'insieme delle tabelle T1 e T2 identifica univocamente i Servizi forniti da PMT.

Per Orario d'Ufficio si intende i giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30.

SLA standard

Copertura servizio: orario entro il quale è possibile richiedere assistenza.

- 8x5 - Servizio 8x5 (lun-ven, dalle 8,30 alle 17,30)
- 8x6 - Servizio 8x6 (lun-sab, dalle 8,30 alle 17,30) – con reperibilità
- 24x7 - Servizio 24x7 (lun-domenica dalle 0 alle 24) – con reperibilità
- SLA Personalizzati

Tempi risposta e intervento:

- 2h, 4h, 6h, NBD (all'interno della fascia di copertura)

Tipo di Servizio:

- Manutenzione online (da remoto)
- Manutenzione onsite

Opzioni:

- SP - Ricambi inclusi
- MP - Manutenzione programmata:
- AGG - Aggiornamenti SW inclusi
- RP - Invio report d'utilizzo
- CHC - Cambio configurazioni

Tabella T1

Codice	Descrizione	SLA		OPZIONI	Note
		COPERTURA	ORARIO		
ONLINE	Intervento da remoto	8x5	8.30-17.30	SP	
ONSITE	Intervento on-site	8x5	8.30-17.30	SP	

Tabella T2

Tipo di guasto	Tempi di Risposta (presa in carico)	Tempi di INTERVENTO online (dopo presa in carico)	Tempi di INTERVENTO onsite (dopo presa in carico)	Tempo di Ripristino guasti Hardware (se previsto)
BLOCCANTE	2 ore	4 ore	4 ore	
NON BLOCCANTE	2 ore	NBD	NBD	

Tempo di risposta: è il tempo che intercorre tra l'apertura della chiamata da parte del cliente e la presa in carico della stessa da parte di. E' il tempo che si necessita per valutare il tipo di guasto e organizzare la seguente attività di assistenza e costituisce la presa in carico della chiamata.

Tempo di intervento: è il tempo entro il quale PMT interverrà sul disservizio successivamente alla risposta.

Tempo di Ripristino guasti Hardware: se previsto è il tempo che intercorre tra l'accettazione della chiamata del Cliente ed il ripristino delle normali condizioni operative del sistema precedenti il guasto medesimo.

Ai fini del calcolo degli **SLA** i tempi vengono calcolati considerando l'orario concordato in Tabella 1: allo scadere dell'orario di lavoro il conteggio del tempo viene sospeso per riprendere all'inizio dell'orario lavorativo del giorno seguente.

B.2 MANUTENZIONE Online (da remoto)

Questo Servizio consiste nel collegamento al sistema del Cliente da remoto da parte di un tecnico PMT, a valle della ricezione di una chiamata per un malfunzionamento.

Avendo memorizzato nel sistema gestionale di PMT i dati per l'accesso remoto ai sistemi del Cliente (punto A.4 in Allegato "A"), uno specialista si collega al sistema ed attiva le procedure diagnostiche. Identificata l'origine del problema, se questo risulta risolvibile con modifiche della configurazione, la correzione viene effettuata da remoto; se invece il malfunzionamento deriva da un guasto Hardware, PMT informerà il Cliente sulla localizzazione del guasto e sulle eventuali parti da sostituire, se identificabili da remoto. Questo tipo di Servizio non prevede l'uscita di un tecnico PMT per intervenire fisicamente sul sistema né la sostituzione della parte guasta. Per queste attività, PMT può sottoporre al Cliente un preventivo di spesa per la riparazione o l'anticipo riparazione della parte guasta e l'intervento potrà essere eseguito dopo che PMT avrà ricevuto ordine formale di esecuzione del lavoro da parte del Cliente, utilizzando il modulo in Allegato "D1".

B.3 MANUTENZIONE ONSITE

Questo servizio prevede l'intervento onsite di un tecnico a fronte di un disservizio non risolvibile da remoto. Prevede:

- Numero illimitato di interventi su chiamata, la cui evasione è assicurata entro i tempi di intervento specificati in Tabella T2;
- Sostituzione temporanea dell'apparecchiatura, qualora possibile, o comunque eliminazione del disservizio, nel caso di guasti non riparabili localmente.
- Se prevista l'opzione (SP), la fornitura gratuita di ricambi ed il ritiro di componenti guasti.

B.4 OPZIONI:

A scelta del cliente sono disponibili le seguenti opzioni aggiuntive relativamente ai servizi di manutenzione.

- **RICAMBI INCLUSI (SP):** Sostituzione di tutte le parti Hardware guaste
- **MANUTENZIONE PROGRAMMATA (MP):** Questa opzione prevede la verifica periodica del buon funzionamento del Sistema del Cliente attraverso gli strumenti di diagnosi remota ed inoltre a seconda del tipo di sistema (es. centrale telefonica) può includere sopralluoghi annuali presso la sede del Cliente. Tali sopralluoghi saranno effettuati in date concordate con il Cliente e consistono nel controllo e nella messa a punto delle caratteristiche operative del Sistema e quanto altro necessario al mantenimento in funzione dei componenti e/o elementi costituenti il Sistema come specificato in Allegato "A", nel controllo delle condizioni ambientali dei locali ed in particolare della corretta alimentazione delle apparecchiature. Queste visite potranno coincidere con interventi di manutenzione
- **AGGIORNAMENTI SW (AGG):** verranno forniti ed installati tutti gli aggiornamenti SW rilasciati dai vendor dei sistemi.
- **REPORT/ANALISI D'UTILIZZO (RP):** verranno forniti a mezzo mail, con cadenza regolare, report sull'utilizzo dei sistemi (es Firewall)
- **CAMBIO CONFIGURAZIONI (CHC):** attività di cambio di configurazioni richieste dal cliente non inerenti a disservizio. L'attività s'intende svolta da remoto. Il numero di cambi di configurazione compreso deve essere indicato nel presente contratto. Il cliente potrà richiedere questo servizio aprendo una chiamata ai normali riferimenti di assistenza. Il servizio non prevede consulenza, ma la sola attuazione della richiesta cliente se possibile. Al termine dell'attività verrà inviato al cliente un rapportino da firmare.

B.5 MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE

Eventuali problemi derivanti da bug ai software dei sistemi sotto contratto, saranno sottoposti al costruttore dei sistemi. Qualora quest'ultimo richiedesse il versamento di un canone per questo servizio, la sottoscrizione dello stesso sarà sottoposta in fase di offerta al cliente.

In caso di rinuncia da parte del cliente alla sottoscrizione di tale servizio non si potrà procedere all'escalation del problema verso il costruttore.

La presa in carico da parte del costruttore del problema con l'attribuzione di un numero di pratica, comporta l'esclusione di qualsivoglia responsabilità attribuibile a PMT fino a quando il costruttore stesso non arriverà ad una soluzione rilasciando un aggiornamento software o un nuovo step di configurazione che potranno essere implementati da PMT.

B.6 SEGNALAZIONE DEL GUASTO

Il servizio centralizzato di **SERVICE**, messo a disposizione da PMT, ha la funzione di gestire le richieste di intervento provenienti dal Cliente

Numero Verde: 800997797

Fax: 035 – 4821158

service@piemmetelecom.it

A fronte di una segnalazione di un disservizio, il Service registra nell'archivio informatico "l'apertura del guasto", memorizzando dati, quali:

- Giorno ed ora di richiesta d'intervento;
- Descrizione del malfunzionamento;
- Tipo di intervento richiesto;
- Cliente e nome del richiedente.

A registrazione effettuata, il Service attiva, entro i termini concordati, una diagnostica da remoto e, se necessario, l'intervento della struttura locale di assistenza; si fa carico inoltre di monitorare lo stato di avanzamento della chiamata affinché la risoluzione del malfunzionamento avvenga entro i termini previsti dai livelli di servizio concordati.

Per contro, il personale tecnico, all'atto della chiusura del guasto, fa pervenire al Service la relativa documentazione di chiusura dell'intervento corredata da eventuali note che diano il massimo della visibilità su quanto riscontrato e fatto per risolvere il problema.

Il Service effettua il seguente orario di lavoro: **dalle ore 08.30 alle ore 17.30, da Lunedì a Venerdì**, ad esclusione delle festività infrasettimanali.

In caso di chiamate autorizzate al di fuori di tale orario, è attivo un servizio automatico di reperibilità 24x365gg.

Ai Clienti aventi diritto all'accesso a tale Servizio, verrà fornito, come da modulo in Allegato "L" (Notifica del PIN per accesso 24H), un codice personale che consente l'accesso diretto ed immediato all'operatore.

B.9 ESCLUSIONI

I servizi oggetto del presente contratto non comprendono interventi e ricambi per quanto di seguito elencato:

- La manutenzione di parti non elencate nell'Allegato "A" anche se direttamente connesse ai sistemi sotto contratto;
- La manutenzione della rete esterna del/dei gestore/i delle telecomunicazioni che erogano il servizio pubblico;
- Interventi effettuati sulle apparecchiature come conseguenza di fatti dolosi o colposi del Cliente, del suo personale o di terzi o conseguenti ad avverse condizioni ambientali o di erogazione di energia elettrica ovvero dovuti a fulmini, incendi, guerre, sommosse o cause di forza maggiore o fatti in ogni caso non imputabili a PMT (si raccomanda al Cliente di premunirsi da questi casi tramite apposita Assicurazione);
- Interventi per l'esecuzione di eventuali modifiche alle apparecchiature, la disinstallazione, lo spostamento e la reinstallazione delle stesse, le riparazioni rese necessarie per un uso delle apparecchiature in modo difforme da quello prescritto;
- Interventi effettuati su apparecchiature non installate da personale PMT successivamente alla stipula del Contratto oppure non coperte da un regolare contratto di manutenzione. In tali casi, su richiesta del Cliente, il personale PMT procederà ad una verifica della funzionalità delle apparecchiature al fine di accertare l'eventuale necessità di azioni di ripristino della funzionalità che saranno oggetto di trattativa separata;
- Interventi non in conseguenza a guasti;
- Interventi di modifica della configurazione e programmazione delle apparecchiature (se non espressamente contemplati nei Servizi selezionati);
- Quanto non espressamente dichiarato nella presente proposta.

Non rientrano nel contratto di manutenzione i materiali di consumo quali: cordoni telefonici per telefoni numerici/posti operatore, microtelefoni per telefoni/posti operatore, cuffie telefoniche, batterie etc.

Qualora lo ritenesse necessario, PMT potrà effettuare senza addebiti per il Cliente, modifiche tecniche ai prodotti assistiti nell'ambito del contratto atte a migliorare il funzionamento delle apparecchiature.

All. C - Termini e condizioni dei servizi di manutenzione

C.1 Durata e decorrenza del Servizio

Il Servizio di manutenzione decorre dal ...01/01/2022. ed avrà la durata di 24 (ventiquattro) mesi.

C.2 Corrispettivo economico

Per l'esecuzione del presente Contratto il Cliente riconoscerà alla PMT un

Canone complessivo	1.100,00 €
---------------------------	-------------------

oltre l'I.V.A. di legge.

C.3 Fatturazione

PMT emetterà Fattura per i Servizi di manutenzione su base: **annuale anticipata**.

La Fattura sarà emessa a nome all'intestatario del contratto risultante a pag.2, diversamente indicare qui nuovo riferimento

C.4 Pagamenti

Pagamento:	30GGDF
Banca: Verrà comunicata dalla nostra amministrazione ed inserita in fattura	

C.5 Adeguamento ISTAT

In caso di validità pluriennale di questo Contratto, il corrispettivo economico di cui al punto C.2, verrà mantenuto invariato per tutta la durata de contratto, nonostante la variazione ISTAT del costo del lavoro intercorsa nel periodo di decorrenza contrattuale.

All. D - Attività a pagamento

D.1 L'eventuale richiesta d'interventi ordinari extra contrattuali (es: riconfigurazioni in assenza di disservizio) o di prestazioni straordinarie in giorni festivi (Sabato, Domenica e festività nazionali) non comprese nei Servizi oggetto del Contratto, sarà oggetto di offerta e di fatturazione separata da parte di PMT.

D.2 I prezzi orari per tali Servizi sono indicati nella seguente tabella che è valida per l'anno solare in corso.

FIGURA	Diritto fisso di chiamata (a/r in giornata)	PROFILO E ATTIVITA' TIPICHE SVOLTE (da considerarsi a titolo di esempio)	Costo Orario
Tecnico- System Engineering	trasf1: 80€ in provincia e fino a 100Km a/r trasf2: 130€ fuori provincia e fino a 200km a/r trasf3: 200€ oltre 200km a/r Oltre 300 km su quotazione	Attività di progettazione, configurazione, installazione e supporto servizi professionali per sistemi IT-ICT. Interfacciabilità verso produttori e sviluppatori software ed hardware.	€60/ora o frazioni
Extra Orario Straordinari (dopo le h.18 e prima delle 8.30): +30% Notturno (dopo le h.22): +20% (diventa 50% se è anche straordinario) Festivo: + 50% (diventa 75% se è anche notturno)			

D.3 Fatturazione

PMT emetterà Fattura per le attività a pagamento al completamento dell'attività, compresi i materiali eventualmente utilizzati, come evidenziato dall'Allegato D1, compilato in ogni sua parte e firmato dal Cliente per attestazione di attività eseguita.

D.3 Fatturazione

La Fattura sarà emessa a nome all'intestatario del contratto risultante a pag.2, diversamente indicare qui nuovo riferimento

D.4 Pagamenti

Pagamento:	30GGDF
Banca: Verrà comunicata dalla nostra amministrazione ed inserita in fattura	

All. E - Attività tecniche d'installazione e messa in funzione apparati

E.1 PMT effettua attività di Installazione e di Messa in Funzione di Apparati ICT presso la sede indicata dal Cliente;

E.2 Tali attività possono essere effettuate per Apparati venduti da PMT o da terze parti. Se il sistema da installare e mettere in funzione è stato venduto da PMT, tali attività sono di norma comprese nell'offerta commerciale di PMT. Se il sistema è stato venduto da terze parti, su richiesta del Cliente PMT farà offerta specifica per queste attività, essendo realtà diverse di caso in caso;

E.3 Di norma, le attività di Installazione comprendono il disimballo degli Apparati, la verifica di corrispondenza tra il materiale ordinato e quello consegnato, l'assemblaggio delle parti, il collegamento alla rete elettrica, i collegamenti ai sistemi di cablaggio, l'allacciamento alle linee esterne, l'accensione, i test diagnostici e la configurazione del software di base dell'Apparato;

E.4 Il profilo standard di una Messa in Funzione dell'Apparato di solito comprende la scrittura della configurazione di dettaglio, le prove funzionali atte a verificare la rispondenza della configurazione con le esigenze del Cliente, i test di buon funzionamento delle funzionalità previste e l'eventuale l'istruzione del personale del Cliente, la verifica del buon funzionamento di tutto l'apparato in pieno servizio, la taratura fine dei parametri di configurazione;

E.5 Le responsabilità di PMT in una attività di Installazione, riguardante apparati forniti da terze parti, non includono:

- Garanzie PMT sulla qualità del progetto;
- Garanzie PMT che gli apparati installati siano confacenti agli scopi del Cliente;
- Fornitura di materiali mancanti;
- Collaudo / integrazione di apparati diversi da quelli oggetto dell'Installazione

Sarà comunque cura di PMT segnalare al Cliente eventuali parti mancanti e/o eventuali malfunzionamenti.

E.6 Al termine dell'attività di Installazione, verrà redatto apposito Verbale di Collaudo & Accettazione che PMT sottoporrà all'attenzione del Cliente (Allegato "E1")

E.7 Fatturazione: PMT emetterà Fattura per i Servizi di Installazione e messa in Funzione degli apparati al completamento dell'attività, come evidenziato dall'Allegato "E1" controfirmato dal Cliente per attestazione di attività eseguita.

Salvo diverse indicazioni, le eventuali attività pagamento saranno fatturate all'intestatario del contratto di manutenzione

E.8 Pagamenti

Pagamento:	30GGDF
Banca: Verrà comunicata dalla nostra amministrazione ed inserita in fattura	

All. F - Riservatezza delle informazioni

F.1 Per poter espletare i Servizi oggetto del Contratto, PMT dovrà necessariamente accedere ai contenuti informatici del Sistema del Cliente, sia in locale sia con collegamenti remoti.

F.2 Il Cliente, per poter ricevere i Servizi, autorizza PMT ad accedere ai dati contenuti nella sua Rete IT.

F.3 PMT si impegna a far rispettare ai propri dipendenti (lavoratori dipendenti, consulenti e subfornitori) la massima riservatezza sui dati del Cliente di cui dovesse venire a conoscenza nello svolgimento del proprio lavoro e si conforma alle Disposizioni di legge ed ai Criteri dettati dal Garante per la Protezione dei Dati personali al fine di garantire la sicurezza dei Sistemi Informativi e dei dati in essi contenuti.

F.4 I dati riservati di cui PMT potrebbe venire tipicamente a conoscenza nel corso del proprio operato sono, "inter alia",

- i. Numeri telefonici e nomi del personale del Cliente
- ii. Statistiche sul traffico effettuato
- iii. Locazione fisica dei telefoni
- iv. Liste di selezione personali
- v. Indirizzi di porte IP della Rete IT
- vi. Numero e tipologia dei Terminali Fonia / Dati collegati alla Rete IT
- vii. Codici di autenticazione informatica di accesso (Login, password, Site ID, etc.)
- viii. Numeri d'accesso ai modem per collegamenti remoti
- ix. Prefissi per l'accesso a linee esterne ed altri collegamenti del Sistema
- x. Informazioni sulle autorizzazioni al personale del Cliente relative agli accessi alle risorse del Sistema

F.5 PMT ed il Cliente concordano che, ai sensi dell'articolo 24 comma 1- b) del Decreto Legislativo 196-2003, non è richiesto il Consenso per il trattamento dei Dati.

All. G - Privacy - Informativa

Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/2003

Spett. **CLIENTE**,

desideriamo informarla che il D. Lgs. 196/2003 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza a tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'art 13 del D. Lgs. 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per le attività relative alla manutenzione, gestione e corretto funzionamento del Sistema oggetto del Contratto
2. Il trattamento sarà effettuato sia in termini manuali dai nostri tecnici che in termini informatici per analisi e back-up dei dati
3. Il conferimento dei dati è obbligatorio e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del Contratto
4. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti ma potrebbero venir conservati nei sistemi informatici di PMT per mantenere la cronologia dei Servizi oggetto del Contratto e migliorarne l'efficacia

5. Il titolare del trattamento è il sig. Mario Petrò
6. Il responsabile del trattamento è il sig. Samuele Petrò
7. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D. Lgs. 196/2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Art. 7

(Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

All. H – Subfornitori

H.1 Per l'espletamento dei Servizi contemplati nel presente Contratto, PMT potrebbe avvalersi – a suo insindacabile giudizio - della collaborazione di subfornitori garantendo le competenze richieste per l'espletamento del servizio.

All. I - Pratiche generali di sicurezza

I sistemi offerti sono complessi e ricchi di funzionalità per andare incontro alle varie esigenze dei Clienti. Purtroppo, qualsiasi sistema computerizzato rappresenta, di questi tempi, un potenziale bersaglio di Hackers dilettanti e/o di ladri professionisti. La sicurezza dei sistemi offerti è comunque sotto la responsabilità del costruttore che ne sviluppa il software di funzionamento e rilascia specifica dichiarazione.

E' però responsabilità del cliente prendere le precauzioni necessarie per prevenire violazioni nella sicurezza. Di seguito alcune tra le raccomandazioni più semplici che si consiglia al Cliente di mettere in pratica:

- Conservare in luoghi protetti i tabulati con le configurazioni oppure sbarazzarsene nel modo con cui si opera per qualsiasi altra informazione riservata.
- Utilizzare password complesse
- Aggiornare il più spesso possibile le password. E' consigliato un massimo di 60 giorni. Non rendere utilizzabili le password utilizzate da ex dipendenti. Utilizzare la stessa riservatezza che si utilizza per i numeri delle carte di credito. Non permettete a nessuno di condividere i codici.
- Monitorare i tabulati di traffico voce e dati per individuare traffici inusuali.
- Non inviare codici di accesso e password via posta.
- Restringere l'accesso ai locali delle centrali solo a persone autorizzate.

Seguendo le suddette raccomandazioni, analizzando le esistenti misure di sicurezza regolarmente ed aggiornando il piano di sicurezza quando richiesto, si riuscirà a minimizzare la possibilità che persone non autorizzate abusino e/o danneggino i sistemi

All. L - Notifica del PIN per accesso 24H (se previsto)

Introduzione

Per poter accedere al Service al di fuori del normale orario di lavoro, è necessario, dopo aver composto il numero verde, comporre anche un identificativo personalizzato (**PIN**) affinché la chiamata del Cliente possa essere automaticamente presa in carico ed inoltrata ad un operatore.

Durante il normale orario di lavoro è sufficiente comporre il Numero Verde.

Solo i Clienti che hanno sottoscritto un Contratto di Servizi che contempli la disponibilità del servizio tecnico anche al di fuori del normale orario di lavoro devono sottoscrivere e firmare per avvenuta notifica questo allegato "L".

Chiamando il numero verde (**800-997797**) risponderà un annuncio registrato che chiederà l'introduzione di un codice d'accesso (**PIN**).

Il Cliente dovrà selezionare il numero di **PIN** a lui dedicato.

Il sistema di accettazione delle chiamate metterà automaticamente in collegamento il Cliente con un operatore.

Il PIN dedicato a questo Contratto

.....

Si prega di mantenere riservato questo numero e di diffonderlo solo a chi lo debba avere per necessità lavorative: l'abuso nell'utilizzo dell'accesso agli operatori può compromettere l'efficienza del servizio.

Luogo:..... Data: 15 Dicembre 2021

PIEMME TELECOM S.r.l.
Il Legale Rappresentante
Sig. Mario Petrò

CLIENTE

(timbro completo)

ECOISOLA S.r.l.

24040 MADONE (BG)

Via Carso, 73

Tel. 035.991271 - Fax 035.4943437

Cod. Fisc. e P. IVA 02371570165

(firma del legale rappresentante)

Marcellino Arnoldi architetto

28 DIC. 2021

(Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate)

Per presa visione ed accettazione degli allegati A,B,C, D,E F,G,H,I,L di cui sopra

Luogo:..... Data: 15 Dicembre 2021

PIEMME TELECOM S.r.l.
Il Legale Rappresentante
Sig. Mario Petrò

CLIENTE

(timbro completo)

ECOISOLA S.r.l.

24040 MADONE (BG)

Via Carso, 73

Tel. 035.991271 - Fax 035.4943437

Cod. Fisc. e P. IVA 02371570165

(firma del legale rappresentante)

Marcellino Arnoldi architetto

28 DIC. 2021

(Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate)