

Contratto quadro di System Unico

Tra

XXXXX S.p.A., società XXXX del gruppo XXXXX, con Sede Legale in XXXX, XXXX codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle imprese di XXXX n. XXXXX, capitale sociale di EURO XXXXXX rappresentata da XXXXX nato a XXXXX il XXXX, codice fiscale XXXXX, in qualità di XXXXX ("**Operatore**");

e

TIM S.p.A., con sede legale in Via Gaetano Negri n. 1, 20123 Milano, e direzione generale e sede secondaria in Corso d'Italia n. 41, 00198 Roma, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799. rappresentata dall'Avv. Agostino Nuzzolo, nato a Caserta il 12 aprile 1968, codice fiscale GSTNZL68D12B963J, in qualità di Responsabile della Funzione Legal, Regulatory and Tax di TIM S.p.A. ("**TIM**").

Entrambe di seguito anche denominate, singolarmente, la "**Parte**" e, congiuntamente, le "**Parti**".

Premesso che

- 1) In conformità alla normativa vigente, TIM pubblica annualmente l'Offerta di Riferimento ("**OR**"), approvata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("**AGCom**"), per il "Servizio VULA e relativi servizi accessori (Mercato 3 a)" che include il servizio di accesso *wholesale*: accesso disaggregato virtuale al Cabinet, c.d. VULA FTTC (*Virtual Unbundling Local Access Fiber To The Cabinet*) ("**Servizio VULA FTTC**").
- 2) Le Parti hanno sottoscritto il relativo contratto per la fornitura del Servizio VULA FTTC ("**Contratto**");
- 3) Nell'ambito dei Servizio VULA FTTC, TIM fornisce, tra l'altro, le prestazioni di attivazione (*provisioning*) e manutenzione correttiva (*assurance*), come definite e disciplinate nell'OR e nel Contratto.
- 4) Con Delibera n. 321/17/CONS ("**Delibera 321**"), l'AGCom ha definito le condizioni tecniche e organizzative del modello di disaggregazione dei servizi accessori ai servizi *wholesale* di accesso, da postazione fissa, alla rete pubblica di comunicazione elettronica, di cui all'articolo 22 della Delibera n. 623/15/CONS.
- 5) Con delibera n. 348/19/CONS ("**Delibera 348**"), l'AGCom ha esteso le misure sulla disaggregazione delle prestazioni di attivazione (*provisioning*) e manutenzione correttiva (*assurance*) di cui alla Delibera 321 al Servizio VULA FTTC.
- 6) Nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico svolto a seguito della Delibera 348 tra TIM e gli Operatori, ("**Tavolo Tecnico**"), sono state definite le modalità di implementazione della disaggregazione delle prestazioni di *provisioning* e *assurance* del Servizio VULA FTTC.
- 7) In base a quanto definito nell'articolo 2, commi 2 e 3, della Delibera 321, in relazione ai servizi ULL e SLU, e a quanto definito nell'ambito del Tavolo Tecnico in relazione al Servizio VULA FTTC, possono essere oggetto di disaggregazione:
 - (i) per il servizio di *provisioning*, la presa appuntamento, le attività presso la sede del cliente finale, eventuali prestazioni ulteriori rispetto a quelle standard regolate nel presente

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

Contratto Quadro su rete dell'Operatore di cui all'art 7 comma 2 lettera d) della Delibera 321, SLA PLUS SU (SLA Concordati tra Operatore e Impresa System), 4°Referente, e le attività relative alla componente *on field* della rete di accesso passiva, che va dall'armadio stradale (ONUCAB) alla sede del cliente, compreso l'eventuale collaudo finale della linea fisica (verifica di isolamento della coppia in rame e verifica di continuità elettrica) e la chiusura tecnica dell'ordine;

- (ii) per il servizio di *assurance*, le attività relative alla componente *on field* degli interventi di manutenzione correttiva della bonifica impulsiva, relativa alla componente di rete di accesso passiva, che va dall'armadio stradale (ONUCAB) alla sede del cliente di singole linee VULA FTTC, le attività presso la sede del cliente finale, le eventuali prestazioni ulteriori rispetto a quelle standard regolate nel presente Contratto Quadro su rete dell'Operatore di cui all'art 7 comma 2 lettera d) della Delibera 321 e SLA PLUS SU (SLA concordati tra Operatore e Impresa System).

Sono esclusi dal perimetro della disaggregazione:

- per il provisioning, le attività, sul singolo cliente, di:
 - o configurazioni logiche del servizio (es. cambio porta sull'armadio oppure cambio armadio)
 - o esecuzione del test 1 (verifica allineamento del modem con l'ONUCAB) che coinvolgono la parte attiva della rete non disaggregabile.Tali attività verranno effettuate dalle Imprese System, per conto di TIM, al solo fine di mantenere l'efficienza dell'attuale processo di provisioning;
 - per l'*assurance*, le attività, sul singolo cliente, di:
 - o riconfigurazione logica (es: reset, cambio profilo, armadio errato)
 - o esecuzione del collaudo e la possibilità di risolvere alcuni degli eventuali problemi riscontrati in questa faseche coinvolgono la parte attiva della rete non disaggregabile.
- Tali attività vengono effettuate dalle Imprese System, per conto di TIM, al solo fine di mantenere l'efficienza dell'attuale processo di *assurance*;
- le attività di provisioning e *assurance* sugli apparati attivi del collegamento;
 - le attività di provisioning e *assurance* sulla rete di raccolta del traffico dati;
 - per l'*assurance* gli interventi di manutenzione correttiva in presenza di guasti multipli (es. i guasti riguardanti il cavo o i guasti sugli apparati di attestazione del singolo collegamento VULA).

8) In conformità alla Delibera 321 e alla Delibera 348 le Parti intendono utilizzare il c.d. *System Unico*, consistente nell'affidamento, da parte di TIM e dell'Operatore, di determinate fasi delle attività di *provisioning* e *assurance* a una o più imprese terze ("**Imprese System**" o "**Impresa System**").

9) Le Parti intendono quindi incaricare, d'intesa tra loro e per le aree di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), della Delibera 321 ("**Aree di Cantiere**") individuate dall'Operatore, una o più Imprese System, entro il numero massimo individuato dalla regolamentazione di settore per Area di Cantiere, affinché svolgano determinate fasi delle prestazioni di *provisioning* ed *assurance* per il Servizio VULA FTTC in modalità di *System Unico* sulle componenti di rete di pertinenza di TIM e dell'Operatore ("**Servizio**"), nei termini e alle condizioni previsti dal presente contratto ("**Contratto Quadro**"). Resta inteso che la scelta della/e Impresa/e System dovrà tenere conto delle scelte delle imprese già effettuate per la disaggregazione dei servizi ULL e SLU, di modo che il numero complessivo delle imprese presenti in ciascuna Area di Cantiere non sia superiore a 4 unità.

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- 10) Per lo svolgimento del Servizio in ciascuna Area di Cantiere, in alternativa o in aggiunta alle Imprese System, l'Operatore potrà avvalersi delle attività di *provisioning* e *assurance* svolte da una direzione interna di TIM ("TIM System"), sulla base di una convenzione tra TIM e l'Operatore. Resta inteso che TIM System (in concorrenza con le Imprese System) potrà essere selezionata dall'Operatore anche per la fornitura delle Prestazioni Aggiuntive, come definite all'art. 2 comma 3, non previste dall'OR.
- 11) Con il presente Contratto Quadro, le Parti intendono disciplinare, in conformità alla Delibera 321, le modalità di selezione delle Imprese System e fornitura del Servizio, nonché le reciproche obbligazioni.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1 - Valore giuridico delle premesse e degli allegati

- 1.1. Le premesse e gli allegati (Allegati A, B, C e D) costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Quadro.

Art. 2 - Oggetto

- 2.1 Il presente Contratto Quadro disciplina la fornitura del Servizio.
- 2.2 Il Servizio ha ad oggetto:
 - (a) le attività di *provisioning on field*, in fase di lavorazione di un ordine di migrazione di linea attiva ("LA"), attivazione di LA e attivazione di linea non attiva ("LNA"), che consistono nella costruzione e/o permuta della componente della rete di accesso passiva di TIM per l'utilizzo del Servizio VULA FTTC da parte dell'Operatore e della componente di rete dell'Operatore per l'attivazione del servizio al suo cliente finale, come meglio specificato nell'Allegato A.
 - (b) le attività di *assurance* consistenti nella manutenzione correttiva di malfunzionamenti della linea di un cliente sulla rete di accesso passiva di TIM o sulle componenti di rete dell'Operatore, come meglio specificato nell'Allegato B.

Di seguito, le suddette attività di *provisioning* e *assurance* sono definite, rispettivamente, "**Componente Provisioning**", "**Componente Assurance**" e, congiuntamente, "**Componenti del Servizio**".

- 2.3 Oltre alle prestazioni rientranti nel Servizio, l'Operatore potrà richiedere alle Imprese System le prestazioni di cui all'articolo 7, comma 2, lettera d), della Delibera 321 ("**Prestazioni Aggiuntive**").

Art. 3 - Affidamento e decorrenza del Servizio

- 3.1 Per consentire l'erogazione del Servizio,
 - (i) l'Operatore deve stipulare con le Imprese System di cui intende avvalersi un contratto quadro ai sensi dell'articolo 7, comma 2, lettera b), della Delibera 321, che disciplina le condizioni generali di fornitura del Servizio, conformemente al presente Contratto Quadro;
 - (ii) l'Operatore, che ha sottoscritto il contratto di cui all'articolo 7, comma 2, lettera b), della Delibera 321 e il presente Contratto Quadro, sottoscrive e trasmette a TIM un apposito modulo ("**Format**" sub Allegato D al presente Contratto Quadro) relativo al Servizio VULA FTTC che individua: (a) le Aree di Cantiere nelle quali l'Operatore intende avvalersi del Servizio; (b) le Imprese System scelte dall'Operatore per ciascuna Area di Cantiere; (c) le

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

Componenti del Servizio che l'Operatore intende affidare all'Impresa System; (d) l'eventuale affidamento della policy di contatto ("PdC") ad un soggetto diverso da TIM (Impresa System);

- (iii) ciascuna Parte deve affidare alle Imprese System, individuate ai sensi del successivo art. 4, l'incarico di svolgere il Servizio, per le attività previste dal presente Contratto Quadro, mediante la sottoscrizione di appositi contratti ("**Convenzioni**").

3.2 In ciascuna Area di Cantiere individuata dall'Operatore ai sensi del precedente comma 3.1, l'erogazione del Servizio:

- (i) avrà inizio il giorno concordato dalle Parti;
- (ii) sarà subordinata alla contemporanea vigenza ed efficacia delle Convenzioni con le Imprese System individuate per tale Area di Cantiere.

3.3 In sede di prima applicazione della Delibera 348, TIM il 2 luglio 2020 ha comunicato la data di disponibilità del Servizio entro il mese di settembre 2020. Al fine di consentire agli operatori ("**OAO**") di effettuare i necessari interventi di adeguamento dei loro sistemi, TIM ha comunicato, sul proprio portale wholesale, raggiungibile all'indirizzo www.wholesale.telecomitalia.it ("**Portale Wholesale**"), il 27 maggio 2020 gli interventi informatici che intende attuare per l'erogazione del Servizio (c.d. tracciati record).

Art. 4 - Modalità di selezione dell'Impresa System e/o di TIM System

4.1 L'Operatore potrà scegliere le Imprese System all'interno di:

- (i) una lista che indica, per ciascuna Area di Cantiere, l'impresa che opera per conto di TIM ed è proposta da quest'ultima agli OAO per l'affidamento dell'incarico di Impresa System ("**Lista A**");
- (ii) una lista aggiuntiva che indica, per ciascuna Area di Cantiere, le ulteriori imprese qualificate designabili come Impresa System ("**Lista B**"). La Lista B include tutte le imprese iscritte all'elenco di imprese qualificate di cui all'articolo 3, comma 1, della Delibera 321, diverse da quelle incluse nella Lista A e che hanno espresso la disponibilità a operare come Impresa System per il Servizio VULA FTTC per ciascuna Area di Cantiere.

4.2 Per ciascuna Area di Cantiere l'Operatore potrà selezionare:

- (i) l'Impresa System di cui alla Lista A;
- (ii) una o più Imprese System incluse nella Lista B, fino a un massimo di tre;
- (iii) TIM System.

4.3 Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 4, comma 2, lettera d), della Delibera 321, le Parti riconoscono che, in base all'articolo 4, comma 2, lettera b), della Delibera 321, per ciascuna Area di Cantiere, per i servizi disaggregati ULL, SLU e VULA FTTC, gli OAO non possono selezionare complessivamente più di 4 Imprese System (l'Impresa System presente nella Lista A e non più di 3 Imprese System comprese nella Lista B), oltre a TIM System.

4.4 TIM pubblica e aggiorna, in caso di modifica, per ciascuna Area di Cantiere l'elenco delle Imprese selezionate dagli OAO che hanno aderito alla disaggregazione dei servizi ULL e SLU e VULA FTTC.

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

Tale elenco non contiene l'associazione dell'OAO con le Imprese System, nel rispetto dei vincoli di riservatezza relativa alla scelta delle imprese da parte dei singoli OAO.

- 4.5 Alla stipula del Contratto Quadro e successivamente con cadenza annuale TIM comunica all'Operatore i volumi di attività di *provisioning* e *assurance* realizzati per l'Operatore nell'anno precedente in ciascuna Area di Cantiere.
- 4.6 Entro 10 giorni dalla comunicazione inviata da TIM all'Operatore ai sensi del precedente art. 4.5, nel caso in cui l'Operatore abbia scelto più di un'impresa per almeno una Area di Cantiere, l'Operatore comunica a TIM la stima delle percentuali di assegnazioni per Impresa per ciascuna Area di Cantiere. L'Operatore inoltre, con cadenza trimestrale, può comunicare a TIM la variazione di volumi previsti per l'anno corrente rispetto a quelli comunicati da TIM.
- 4.7 Resta inteso che TIM rende disponibili all'Operatore tutte le informazioni necessarie per individuare la corretta associazione tra area di centrale e Area di Cantiere, per permettere la corretta compilazione dell'OL/TT e al fine di poter aggiornare, qualora necessario, il format contrattuale. Ogni variazione in merito dovrà essere resa disponibile da TIM con anticipo di 45 giorni.
- 4.8 TIM comunica eventuali modifiche alle Aree di Cantiere (ad esempio aggregazioni o divisioni) con almeno 90 giorni di preavviso rispetto alla data di efficacia della modifica. La comunicazione avviene sul Portale Wholesale mediante ripubblicazione dell'associazione tra Area di Cantiere e area di centrale e l'aggiornamento della Lista A e della Lista B.

Art. 5 - Cessazione delle Convenzioni e sostituzione dell'Impresa System

- 5.1 In caso di cessazione per qualsiasi motivo dell'efficacia della Convenzione tra l'Operatore e l'Impresa System:
 - (i) l'Operatore dovrà darne comunicazione a TIM con un preavviso di almeno 45 giorni dal termine dell'efficacia della Convenzione. Tale termine di preavviso trova applicazione anche con riferimento alla cessazione dell'efficacia della Convenzione in relazione a singole Aree di Cantiere. In tale comunicazione preventiva l'Operatore comunicherà a TIM se intende o meno affidare le attività precedentemente svolte dall'Impresa System a TIM secondo OR oppure ad una Impresa System con la quale è in essere una Convenzione. Qualora l'Operatore richieda a TIM di gestire gli OL/TT nel periodo di preavviso TIM li gestirà in base all'OR, secondo canoni di diligenza professionale e buona fede, ma non soggetta a penali. Trascorsi i 45 giorni entrano in vigore le penali previste in OR salvo che la gestione non sia stata nel frattempo assegnata dall'Operatore ad un'altra Impresa System.
 - (ii) Qualora l'Operatore per una o più Aree di Cantiere per cui aveva affidato a TIM in modalità OR il Servizio decida di stipulare una nuova Convenzione con una Impresa System ne darà comunicazione a TIM con 45 giorni di anticipo.
 - (iii) Salvo diverso accordo tra le Parti, le modifiche decorreranno a partire dal primo giorno del mese successivo al termine indicato nel preavviso.
- 5.2 TIM potrà escludere un'Impresa System secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 5, della Delibera 321, dandone comunicazione all'Operatore ai fini della sua sostituzione.
- 5.3 Qualora TIM intenda in una o più Aree di Cantiere risolvere una Convenzione per inadempimento dell'Impresa System stessa, dovrà darne motivata comunicazione all'OAO e all'Autorità con almeno 60 giorni di anticipo rispetto alla data di cessazione degli effetti della Convenzione.

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- 5.4 Qualora una Impresa System di cui si avvale l'Operatore sia esclusa ai sensi del precedente comma 5.2, o una Convenzione sia risolta ai sensi del precedente comma 5.3, l'Operatore potrà selezionare una nuova Impresa System dalla Lista A o B oppure avvalersi di TIM secondo OR, dandone comunicazione a TIM. In assenza di tale comunicazione gli OL/TT (Ordini di lavoro/Trouble Ticket) precedentemente svolti dall'Impresa System saranno gestiti da TIM secondo canoni di diligenza professionale e buona fede, ma non soggetti a penali.
- 5.5 Nel caso in cui, dopo aver affidato le attività dell'Impresa System cessata a TIM in base all'OR ai sensi dei precedenti commi 5.1 e/o 5.4, l'Operatore decida di stipulare una nuova convenzione con altra Impresa System, lo comunicherà a TIM con almeno 45 giorni di anticipo.
- 5.6 Resta inteso che, nei casi di cui ai commi 5.1 e 5.4, l'Operatore potrà selezionare TIM System in luogo dell'Impresa System. La selezione dell'Impresa System subentrante o di TIM System ai sensi dei precedenti commi 5.1 e 5.4 avverrà secondo le modalità definite nel precedente art. 4.

Art. 6 - Variazioni dell'ambito del Servizio

- 6.1 Nel corso della durata del presente Contratto Quadro, l'Operatore potrà chiedere di avvalersi del Servizio per Aree di Cantiere ulteriori rispetto a quelle individuate in base al precedente art. 3. In tal caso, l'Operatore trasmetterà a TIM un nuovo Format in conformità al precedente art. 3 del presente Contratto Quadro. La fornitura del Servizio avrà inizio secondo quanto previsto dal precedente art. 3.2.

Art. 7 - Attività dell'Impresa System

- 7.1 Le Parti si avvarranno delle Imprese System per gli ordini di lavoro ("OL") di cui al precedente art. 2.2 (a) e le segnalazioni di malfunzionamenti ("**Trouble Ticket**" o "**TT**") di cui al precedente art. 2.2 (b) affidate alle Imprese System in base al presente Contratto Quadro, secondo termini e modalità specificate negli Allegati A, B e C.
- 7.2 Per quanto riguarda la Componente di *Provisioning*, dopo aver effettuato le eventuali attività e verifiche di propria competenza, TIM trasmetterà all'Impresa System, scelta dall'Operatore, l'OL per lo svolgimento delle relative attività.
- 7.3 Per quanto riguarda la Componente di *Assurance*, dopo aver effettuato le attività e verifiche di propria competenza valutandone l'effettiva necessità, TIM trasmetterà all'Impresa System, scelta dall'Operatore, il TT per lo svolgimento delle relative attività. Il TT dovrà sempre contenere la diagnosi effettuata dall'OAO, corredata degli eventuali risultati delle analisi svolte sui sistemi di diagnostica che TIM mette a disposizione degli OAO, e l'impresa selezionata oltre all'indicazione della presenza di una eventuale prestazione aggiuntiva richiesta dall'OAO. Tali informazioni dovranno essere presenti anche per i TT relativi ad aree di cantiere disaggregate, rispetto ai quali l'OAO ha scelto di non richiedere la disaggregazione. Tale informazioni sono necessarie nel caso in cui la diagnosi di *back office* evidenzia che è necessario un intervento *on field*.
- 7.4 Nelle rispettive Convenzioni, le Parti incaricheranno l'Impresa System di svolgere il Servizio in conformità a quanto previsto dal presente Contratto Quadro.
- 7.5 Le Parti incaricheranno l'Impresa System di svolgere le attività comprese nel Servizio nel pieno rispetto delle norme tecniche, di sicurezza e accesso ai locali definite da TIM, per quanto riguarda le attività svolte sulla porzione di rete di accesso limitatamente alla porzione di rete passiva che va dall'armadio (ONUCAB) alla sede cliente, e nel rispetto delle norme del medesimo tipo definite dall'Operatore, per quanto riguarda le attività svolte sulle sue componenti di rete.

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

7.6 Nel caso in cui l'Operatore non richieda sul singolo OL/TT all'Impresa System alcuna Prestazione Aggiuntiva, le Imprese System sono responsabili nei confronti di TIM per quanto concerne le Componenti di Servizio, degli eventuali ritardi, disservizi o di altri eventi pregiudizievoli ad esse imputabili e TIM è, a sua volta, responsabile nei confronti dell'Operatore. In tal caso TIM garantisce gli SLA e le relative penali definite nelle OR vigenti pro tempore così come integrate dall'apposito tavolo tecnico tra operatori al fine di tener conto di eventuali specificità relative al processo di disaggregazione. Eventuali modifiche agli SLA e penali esistenti saranno in ogni caso sottoposte all'approvazione dell'AGCom prima della loro applicazione. Le Parti faranno pervenire all'Autorità, entro tre mesi dalla sottoscrizione del Contratto Quadro, una proposta relativa alle suddette modifiche a SLA e penali. Nei contratti tra TIM e le Imprese System sarà precisato che nel caso in cui l'OL/TT non riporti la presenza di Prestazioni Aggiuntive, l'Impresa System non potrà in alcun caso effettuare attività ulteriori rispetto a quelle previste in OR.

7.7 In conformità all'articolo 7, comma 2, lettere b) e d), della Delibera 321, l'Operatore potrà concordare con le Imprese System, nelle rispettive Convenzioni, che queste ultime svolgano eventuali Prestazioni Aggiuntive. Qualora l'Operatore abbia chiesto all'Impresa System Prestazioni Aggiuntive ai sensi dell'articolo 7, comma 2, lettera d), della Delibera 321:

- (i) per quanto riguarda i tempi di esecuzione del Servizio, TIM è responsabile esclusivamente per eventuali ritardi nelle tempistiche di trasmissione dell'OL o del TT alle Imprese System, e per eventuali ritardi nella trasmissione all'OAO degli stati/esiti di lavorazione relativi alle attività svolte;
- (ii) le Imprese System sono responsabili nei confronti degli OAO degli eventuali ritardi, disservizi o di altri eventi pregiudizievoli imputabili alle Imprese stesse per quanto concerne le Componenti di Servizio e le prestazioni aggiuntive di cui alla Delibera 321. L'Operatore pertanto fatturerà direttamente alle Imprese System (o TIM System nel caso di affidamento allo stesso delle Prestazioni Aggiuntive) le relative penali;
- (iii) le Imprese System nell'esecuzione delle attività di *provisioning* e *assurance on field* sono responsabili nei confronti di TIM di danni alle infrastrutture di rete di TIM che causino disservizi o eventi pregiudizievoli agli OAO che le utilizzano e ai rispettivi clienti finali, ivi inclusi i clienti di TIM stessa.

7.8 Nell'ambito delle Prestazioni Aggiuntive, l'Operatore potrà richiedere, dandone comunicazione a TIM nel singolo OL che l'Impresa System effettui secondo le disposizioni da esso impartite:

- le attività di contatto con il cliente finale e gestione dell'appuntamento necessarie per espletare la Componente *Provisioning (PdC)*;
- le attività di gestione del 4° referente.

A tal fine, l'Operatore fornirà all'Impresa System tutte le indicazioni e le istruzioni necessarie per svolgere le attività di contatto con il cliente e gestione del 4° referente.

7.9 Ove l'Operatore si avvalga della facoltà di cui al precedente comma 7.8, TIM non fornirà all'Impresa System informazioni diverse da quelle inserite dell'Operatore nell'OL o indicazioni sulle attività di contatto con il cliente e gestione dell'appuntamento. In ogni caso, l'Impresa System sarà tenuta nei confronti di TIM ad aggiornare i suoi sistemi informatici, registrando sugli stessi la data di appuntamento, le causali di non realizzabilità ("NR"), le sospensioni della lavorazione, eventuali rimodulazioni e l'avvenuta realizzazione dell'intervento. Resta inteso che TIM non sarà ritenuta responsabile di eventuali ritardi, disservizi o altri eventi pregiudizievoli per la mancata o ritardata erogazione del Servizio VULA FTTC causati dalle attività di contatto con il cliente e gestione dell'appuntamento svolte dall'Impresa System.

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- 7.10 Il servizio commerciale di TIM denominato Virtual Agent potrà essere utilizzato dagli OAO solo nel caso l'OAO abbia scelto di non disaggregare la presa appuntamento.
- 7.11 Qualora l'Operatore decida di non assegnare all'Impresa System la PdC o di non effettuarla autonomamente tale attività sarà svolta da TIM in conformità all'OR vigente pro tempore.
- 7.12 Ove l'Operatore decida di assegnare l'attività di quarto referente, come definito nell'OR, all'Impresa System ai sensi del precedente comma 7.8, nessun corrispettivo potrà essere richiesto dall'Impresa System a TIM né da TIM all'Operatore per lo svolgimento della suddetta attività. Se l'OAO sceglie di avvalersi dell'offerta commerciale di TIM di 4°referente digitale potrà continuare ad avvalersi degli strumenti messi a disposizione da TIM remunerandone a TIM stessa il relativo utilizzo.
- 7.13 L'Impresa System sarà tenuta nei confronti di TIM ad aggiornare i suoi sistemi informatici, registrando sugli stessi le causali di non realizzabilità ("NR"), eventuali rimodulazioni, le sospensioni e l'avvenuta realizzazione dell'intervento anche nel caso in cui l'Operatore abbia assegnato all'Impresa System le attività aggiuntive in sede cliente. Resta inteso che TIM non sarà ritenuta responsabile, ad alcun titolo, di eventuali ritardi, disservizi o altri eventi pregiudizievoli dovuti o, comunque, causati dalle attività in sede cliente sulle componenti di rete dell'Operatore.
- 7.14 Nel caso in cui l'Operatore abbia comunicato l'utilizzo delle Imprese System o TIM per una o più Aree di Cantiere, dovrà necessariamente indicare in ciascun OL/TT l'Impresa System a cui assegnare il Servizio. Fatto salvo quanto previsto all'art. 5.1, in caso di assenza o di incoerenza tra il Format e l'Impresa selezionata dall'Operatore sull'OL/ il TT, l'OL/TT verrà restituito all'Operatore.
- 7.15 Le Parti concordano che l'Impresa System dovrà:
- (i) espletare le Componenti di Servizio, rispettando le norme tecniche, di sicurezza e di accesso ai locali definite da TIM per tutte le attività comprese nel Servizio da svolgere sulla sua rete di accesso;
 - (ii) comunicare a TIM gli interventi effettuati sulla sua rete di accesso, garantendone la tracciabilità, e i dati di rete modificati per effetto di tali interventi;
 - (iii) effettuare le eventuali attività di aggiornamento delle banche dati di TIM, secondo le sue direttive;
 - (iv) svolgere le proprie mansioni in modo da garantire, in ogni caso, la sicurezza, l'integrità e il funzionamento della rete di accesso di TIM e della rete dell'Operatore.
- 7.16 Qualora l'Operatore richieda alle Imprese System Prestazioni Aggiuntive, l'Impresa System sarà comunque tenuta, nei confronti di TIM, a garantire il rispetto delle norme tecniche, di sicurezza e di accesso ai locali di TIM, per tutti gli OL e i TT inviati all'Impresa System.
- 7.17 La Convenzione tra l'Operatore e l'Impresa System disciplinerà il corrispettivo per l'esecuzione delle Prestazioni Aggiuntive. L'Operatore negozierà autonomamente con le Imprese System, per tali prestazioni, le condizioni economiche, gli SLA e le penali in linea con quanto indicato al comma 1 dell'articolo 13 della Delibera 321.
- 7.18 Le Parti riconoscono e convengono che TIM:
- (i) non sarà responsabile per le Prestazioni Aggiuntive e le attività svolte dall'Impresa System sulle componenti di rete dell'Operatore;

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- (ii) non sarà tenuta a effettuare alcun controllo sul rispetto delle indicazioni e delle istruzioni fornite dall'Operatore per le attività di cui al precedente punto (i);
- (iii) non sarà responsabile per eventuali ritardi, disservizi o altri eventi pregiudizievoli (inclusa, a mero titolo esemplificativo, la mancata o ritardata erogazione del Servizio VULA FTTC) causati dall'inesattezza o incompletezza delle informazioni fornite dall'Operatore, di sua specifica competenza, nell'OL /TT, ivi incluse le informazioni riguardanti il cliente finale;
- (iv) sarà responsabile per eventuali ritardi, disservizi o altri eventi pregiudizievoli (inclusa, a mero titolo esemplificativo, la mancata o ritardata erogazione del Servizio VULA FTTC) causati dall'inesattezza delle informazioni di sua specifica competenza contenute nei propri Data Base e fornite all'OAO per la compilazione dell'OL e/o del TT;
- (v) non sarà responsabile per eventuali ritardi, disservizi o altri eventi pregiudizievoli (inclusa, a mero titolo esemplificativo, la mancata o ritardata erogazione del Servizio VULA FTTC), qualora l'Operatore dovesse chiedere all'Impresa System, in casi particolari, attività aggiuntive non previste dalla Convenzione tra l'Operatore e l'Impresa System, che incidano sui tempi di lavorazione dell'OL o del TT, ferma restando la responsabilità di TIM per le attività che essa deve direttamente svolgere per il *provisioning* e l'*assurance*, come specificate negli Allegati A e B. Qualora, a causa di attività aggiuntive non previste dalla Convenzione tra l'Operatore e l'Impresa System, determinati OL/ TT siano espletati oltre i tempi previsti dagli SLA, gli OL e i TT interessati non saranno tenuti in considerazione nel computo delle penali dovute da TIM all'Operatore.
- (vi) Per gli Ordini di lavoro o Trouble Ticket, ricevuti con indicazioni di "prestazioni aggiuntive" e/o SLA PLUS, TIM non gestirà alcuna forma di reclamo o richiesta di chiarimento pervenuta dagli OAO relativa ai tempi di presa in carico e di lavorazione da parte dell'Impresa che, include tutte le attività successive a quelle in capo a TIM, ossia di Back Office.

7.19 Ai sensi dell'art. 12 della Delibera 321, le Parti convengono che l'Impresa System dovrà:

- (i) per la Componente *Assurance*, (a) effettuare e comunicare alle Parti, tramite registrazione sui sistemi informatici di TIM, la classificazione tecnica dei malfunzionamenti sulla rete di accesso di TIM, nonché rilevare i fattori che impediscono il regolare svolgimento della Componente *Assurance*, sulla base di quanto definito in OR, e (b) attribuire alle Parti la competenza dei malfunzionamenti in funzione della causa che li ha determinati e della porzione di rete interessata, secondo quanto previsto dal manuale delle procedure dell'OR e dal presente Contratto Quadro, tramite registrazione sui sistemi informatici di TIM; (c) effettuare i collaudi seguendo le procedure fornite da TIM e di cui ai Capitolati Tecnici
- (ii) per la Componente *Provisioning*, verificare e comunicare alle Parti l'eventuale sussistenza di cause che impediscano il regolare svolgimento della Componente *Provisioning*, registrando sui sistemi informatici di TIM le causali di NR, sospensione o rimodulazione della lavorazione, secondo quanto previsto dall'OR e dal presente Contratto Quadro.

7.20 Ai sensi dell'art. 12 punto 2 della Delibera 321 e del precedente comma 7.19, le rilevazioni e le comunicazioni di attribuzione di competenza effettuate dall'Impresa System, avranno natura di accertamento definitivo e vincolante nei rapporti tra le Parti. Le Parti si obbligano ad accettare e non contestare, nei rapporti tra loro, le dichiarazioni effettuate dall'Impresa System ai sensi del precedente comma 7.19, ferme restando le obbligazioni e la responsabilità dell'Impresa System nei confronti di ciascuna Parte in base alle rispettive Convenzioni.

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- 7.21 Per mantenere l'efficienza operativa del processo di *provisioning* e *assurance* non disaggregato, pur non rientrando nel perimetro oggetto della disaggregazione del Servizio VULA FTTC che è costituito dalla sola componente della rete di accesso passiva, TIM affida all'impresa selezionata dall'OAO anche ulteriori attività sul circuito del singolo cliente (quali ad esempio la possibilità di effettuare la riconfigurazione logica del circuito oppure di effettuare attività sugli apparati attivi).
- 7.22 Se l'OAO nell'OL del Servizio VULA FTTC in modalità disaggregata non richiede l'esecuzione del c.d. test 2 e non richiede l'effettuazione di alcuna Prestazione Aggiuntiva, l'impresa non può effettuare alcuna prova di navigazione. In tale caso, il supporto specialistico di TIM fornisce supporto all'Impresa, qualora da questa richiesto, solo su problematiche relative al circuito (da casa cliente ad armadio) e non su problematiche relative alla rete di trasporto.

Art. 8 - Ulteriori contenuti delle Convenzioni

- 8.1 Le Convenzioni concluse dalle Parti con l'Impresa System dovranno prevedere:
- (i) l'obbligazione per l'Impresa System di svolgere le attività rientranti nel Servizio, per quanto di competenza di ciascuna Parte, in conformità a quanto previsto dal presente Contratto Quadro;
 - (ii) le obbligazioni e le responsabilità dell'Impresa System di cui al precedente art. 7;
 - (iii) l'obbligazione dell'Impresa System di sottostare ai controlli di cui al successivo art. 11;
 - (iv) la possibilità per l'Impresa System di comunicare direttamente con l'Operatore o con TIM per le attività che comportano controlli o verifiche ai sensi del successivo art. 11;
 - (v) ogni altra pattuizione necessaria a garantire la fornitura del Servizio in conformità al presente Contratto Quadro;
 - (vi) l'obbligazione dell'Impresa System e delle Parti di convocare un tavolo tecnico comune al fine di risolvere eventuali problemi causati dallo svolgimento di Prestazioni Aggiuntive incompatibili con le prestazioni dovute dall'Impresa System a TIM, ferma restando la responsabilità dell'Impresa System in caso di inadempimento delle obbligazioni di cui ai successivi punti 8.2 (ii), 8.2 (iii) e 8.2 (iv).
- 8.2 In aggiunta a quanto previsto al precedente comma 8.1, la Convenzione tra TIM e l'Impresa System dovrà prevedere:
- (i) adeguate modalità e condizioni che garantiscano lo svolgimento delle Componenti del Servizio da effettuare sugli elementi di rete di TIM;
 - (ii) l'obbligazione dell'Impresa System di non assumere l'incarico di fornire all'Operatore Prestazioni Aggiuntive incompatibili con il corretto e puntuale svolgimento del Servizio, per la parte inerente alle componenti di rete di TIM o al rispetto dei vincoli imposti a TIM dalla regolamentazione vigente;
 - (iii) l'obbligazione dell'Impresa System di rispettare le procedure per lo svolgimento del Servizio, per la parte inerente alle componenti di rete di TIM, indipendentemente da eventuali Prestazioni Aggiuntive previste dalla Convenzione conclusa con l'Operatore, che non sollevano l'Impresa System da responsabilità nei confronti di TIM;

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- (iv) l'impegno dell'Impresa *System* a dotarsi di risorse umane e materiali idonee ad adempiere le eventuali Prestazioni Aggiuntive concordate con l'Operatore senza ostacolare, ritardare o interferire in altro modo con il corretto e puntuale svolgimento del Servizio, per la parte inerente alle componenti di rete di TIM;
- (v) il divieto per l'Impresa *System* di fatturare a TIM gli interventi a vuoto attribuiti dall'Impresa *System* all'Operatore, secondo quanto previsto dall'art. 15 della Delibera 321.

- 8.3 In aggiunta a quanto previsto al precedente comma 8.1, la Convenzione tra l'OAO e l'Impresa *System* dovrà disciplinare la gestione tecnica ed economica delle attività da svolgere sulle componenti di rete dell'Operatore e delle eventuali Prestazioni Aggiuntive.
- 8.4 La Convenzione tra l'Operatore e l'Impresa *System* non dovrà prevedere richieste incompatibili con il corretto svolgimento delle attività affidate da TIM alle Imprese *System* secondo quanto previsto al precedente art. 7.4, incluso il rispetto degli SLA previsti dalle OR qualora non siano richieste Prestazioni Aggiuntive.
- 8.5 Le Parti faranno in modo che il contenuto delle Convenzioni sia coerente con il presente Contratto Quadro e non ne pregiudichi in alcun modo la piena ed esatta esecuzione.

Art. 9 - Modalità e procedure per la fornitura del Servizio

- 9.1 Le modalità di esecuzione del Servizio per le diverse Componenti del Servizio sono descritte in dettaglio negli Allegati A, B e C.
- 9.2 Per l'invio e la gestione degli OL e dei TT, incluso lo scambio delle notifiche relative ai vari stati di lavorazione, sarà seguita la procedura di fornitura del Servizio VULA FTTC riportata nell'OR e nel/i Contratto/i, nella misura in cui non sia derogata dal presente Contratto Quadro e sia con esso compatibile.
- 9.3 Fermo restando quanto previsto agli articoli 7.16 e 11.1, per consentire all'Impresa *System* di svolgere le Prestazioni Aggiuntive, TIM consentirà all'Operatore di formularne richiesta nell'OL o nel TT, secondo le modalità definite congiuntamente tra TIM e gli OAO nell'ambito delle attività del tavolo tecnico sull'attuazione della Delibera 321.
- 9.4 TIM metterà a disposizione dell'Impresa *System* le banche dati di rete e toponomastiche necessarie per lo svolgimento delle attività dell'Impresa *System* sulla rete della stessa TIM. TIM sarà responsabile della correttezza e dell'aggiornamento delle informazioni messe a disposizione dell'Impresa *System* tramite le suddette banche dati.

Art. 10 - SLA e penali

- 10.1 Per le attività da svolgere sulla rete di accesso di TIM si applicano gli SLA e le relative penali di cui all'OR e al/i Contratto/i, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 13, comma 4 e dall'art. 12 comma 2 della Delibera 321 e specificato dal precedente articolo 7.6 del presente Contratto Quadro. Resta inteso tra le Parti che eventuali modifiche o integrazioni agli SLA previsti da OR individuate dall'AGCom ad esito del Tavolo Tecnico di implementazione della Delibera 321 saranno recepiti automaticamente dal presente Contratto Quadro.
- 10.2 Nel caso di Prestazioni Aggiuntive, eventuali modifiche agli SLA e alle penali di provisioning e assurance relative alle attività di cui resta responsabile TIM, individuati in esito al Tavolo Tecnico di cui all'art. 17, comma 3, della Delibera 321, potranno essere imputati a TIM esclusivamente dal momento in cui esse diverranno applicabili. Le predette modifiche agli SLA e penali esistenti saranno in ogni caso sottoposte all'approvazione dell' AGCom prima della loro applicazione. Resta

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

inteso che continueranno ad applicarsi gli SLA e le penali non oggetto di modifiche, secondo la regolamentazione vigente. Le Parti faranno pervenire all'Autorità, entro tre mesi dalla sottoscrizione del Contratto Quadro, una proposta relativa alle suddette modifiche a SLA e penali.

- 10.3 Per la trasmissione informatica di OL e TT da TIM alle Imprese System, saranno automaticamente recepiti gli SLA e le relative penali definiti dall'AGCom nell'ambito Tavolo Tecnico di attuazione della Delibera 321 e riportati, per l'assurance, nell'Allegato C del presente Contratto Quadro.
- 10.4 Qualora l'Operatore invii nel corso dell'anno a TIM per una determinata Area di Cantiere un volume annuale di ordini relativi alla disaggregazione del Servizio VULA FTTC che supera il 25% dei volumi di cui al punto 4.6, per la quota eccedente non saranno applicati lo SLA e le relative penali previste in caso di assenza di Prestazioni Aggiuntive. La quota eccedente sarà individuata su base espletamento. Le Parti potranno concordare la revisione della percentuale annualmente a partire dalla sottoscrizione del presente Contratto Quadro.
- 10.5 Qualora l'Operatore abbia previsto più di una Impresa System in una determinata Area di Cantiere ed abbia assegnato ad una Impresa System in detta Area di Cantiere un volume annuale di lavorazioni relative alla disaggregazione del Servizio VULA FTTC tale che la ripartizione percentuale delle lavorazioni assegnata a tale Impresa System superi di 20 punti percentuali la quota preventivamente comunicata a TIM per quella Area di Cantiere ai sensi del precedente art. 4.5, per la quota eccedente non saranno applicati lo SLA e le relative penali. La quota eccedente sarà individuata su base espletamento. Le Parti individueranno, entro tre mesi dalla sottoscrizione del Contratto Quadro, il criterio per calcolare gli ordinativi di lavoro eccedenti tale soglia.
- 10.6 In caso di variazioni delle Imprese System in una determinata Area di Cantiere prima della scadenza dell'anno dalla comunicazione delle stime di cui al precedente art. 4.5, gli scostamenti dalle percentuali stimate dall'Operatore, ai fini del precedente comma 10.4, saranno calcolati pro quota, confrontando i volumi di lavorazioni effettivamente assegnati a un'Impresa System con una quota parte dei volumi annuali stimati, proporzionale al periodo in cui l'Impresa System è stata attiva per l'Operatore.
- 10.7 In considerazione delle attività affidate all'Impresa System sulla base del presente Contratto Quadro e delle rispettive Convenzioni, le Parti convengono e si danno reciprocamente atto che, per gli interventi a vuoto attribuiti dall'Impresa System per le attività svolte *on field* alla competenza dell'Operatore base al precedente art. 7.19 e all'articolo 15 della Delibera 321:
- (i) l'Impresa System non fatturerà a TIM le relative prestazioni;
 - (ii) TIM non applicherà all'Operatore la disciplina degli interventi a vuoto e dei relativi contributi prevista dall'OR vigente.

Per quanto riguarda le lavorazioni di *assurance* effettuate dal back office TIM on call (per le quali TIM non ritiene necessario l'ingaggio dell'impresa *on field*), TIM applicherà all'Operatore la disciplina degli interventi a vuoto e dei relativi contributi, come previsto dall'OR vigente *pro tempore* per interventi a vuoto *on call*.

Art. 11 - Controllo sull'Impresa System

- 11.1 Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 7 le Parti avranno la responsabilità di controllare che l'Impresa System adempia correttamente le obbligazioni previste dalle rispettive Convenzioni. Resta inteso che eventuali contestazioni mosse dall'Operatore o dal cliente finale in ordine allo svolgimento delle Prestazioni Aggiuntive e delle ulteriori attività sulla rete dell'Operatore

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

non riguardano in alcun modo TIM, ferma restando l'eventuale responsabilità di TIM per le attività da essa direttamente svolte secondo quanto previsto negli Allegati A e B;

- 11.2 Con riferimento alla Componente *Assurance*, in caso di scostamento nelle attribuzioni delle competenze dei guasti in misura superiore al 20% rispetto alle serie storiche del semestre precedente in una determinata Area di Cantiere o di scostamento rispetto ad altre imprese utilizzate dall'OAO sulla stessa Area di Cantiere, oppure a livello nazionale, ciascuna Parte:
- (i) su richiesta dell'altra, con un preavviso non inferiore a 10 giorni lavorativi, sarà tenuta a partecipare a un incontro tecnico per discutere del predetto scostamento e delle eventuali soluzioni necessarie a risolverlo;
 - (ii) comunque, qualora non fosse raggiunto un accordo entro i successivi 15 giorni lavorativi, potrà adire l'AGCom o esperire ogni altro rimedio previsto dalla legge o dal presente Contratto Quadro.
- 11.3 Con riferimento alla Componente *Provisioning*, in caso di scostamento nelle attribuzioni delle cause di superamento dei tempi previsti dall'OR in misura superiore al 20% rispetto alle serie storiche del semestre precedente in una determinata Area di Cantiere o di scostamento rispetto ad altre imprese utilizzate dall'OAO sia sulla stessa Area di Cantiere, oppure a livello nazionale, ciascuna Parte:
- (i) su richiesta dell'altra, con un preavviso non inferiore a 10 giorni lavorativi, sarà tenuta a partecipare a un incontro tecnico per discutere del predetto scostamento e delle eventuali soluzioni necessarie a risolverlo;
 - (ii) comunque, qualora non fosse raggiunto un accordo entro i successivi 15 giorni lavorativi, potrà adire l'AGCom o esperire ogni altro rimedio previsto dalla legge o dal presente Contratto Quadro.
- 11.4 Qualora una Parte riscontri un degrado significativo di uno o più indicatori di qualità (ad esempio, tempi di lavorazione o incidenza di una specifica causale di rifiuto) in una determinata Area di Cantiere, che ritenga possa essere attribuibile al comportamento scorretto di una o più Imprese System, potrà convocare un tavolo tecnico al fine di accertare le reali cause di tale degrado di qualità e individuare possibili soluzioni.

Art. 12 - Trattamento dei dati personali

- 12.1 Le Parti sono ciascuno Titolare autonomo con riferimento ai trattamenti dei dati personali di propria competenza connessi all'espletamento delle attività regolate dal presente Contratto Quadro in conformità alle disposizioni del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e del D.Lgs. 196/2003, come novellato dal D.Lgs. 101/2018, nonché alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "Normativa sulla protezione dei dati personali applicabile").
- 12.2 In particolare, TIM garantisce che ogni trattamento dei dati personali comunicati da parte dell'Operatore o comunque acquisiti in esecuzione degli obblighi del presente Contratto Quadro, da parte di TIM o dei soggetti da essa autorizzati nelle forme previste dalla Normativa sulla protezione dei dati personali applicabile, avverrà solo ed esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento delle attività oggetto del presente Contratto Quadro e che i dati non verranno comunque comunicati al di fuori di tali finalità.
- 12.3 Le Parti si impegnano, per quanto di competenza, a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze dell'altra Parte alla Normativa sulla protezione dei dati personali applicabile.

In caso di violazione di uno qualsiasi degli obblighi di cui sopra, la Parte non inadempiente potrà risolvere il presente Contratto Quadro, ai sensi dell'articolo 1456 c.c

Art. 13 - Durata

- 13.1 Il presente Contratto Quadro ha durata di 3 anni decorrenti dalla sua sottoscrizione e, alla scadenza, si considererà tacitamente rinnovato di anno in anno, salva comunicazione scritta di una Parte all'altra parte con le modalità di cui al successivo art. 16 almeno sei mesi prima della scadenza del presente Contratto Quadro. L'efficacia delle comunicazioni di mancato rinnovo inviate da TIM è condizionata alla approvazione scritta dell'AGCom. In ogni caso le Parti hanno facoltà di presentare ad AGCom una richiesta adeguatamente motivata di revisione del Contratto Quadro, ai fini dell'attivazione di un apposito Tavolo Tecnico.
- 13.2 Resta inteso che, in tutti i casi di cessazione degli effetti del presente Contratto Quadro, TIM fornirà le prestazioni di *provisioning* e/o *assurance* del Servizio VULA FTTC sulla base di quanto previsto nel Contratto.

Art. 14 - Condizioni economiche

- 14.1 Nei rapporti tra TIM e l'Operatore, le attività di *provisioning* e *assurance* svolte in modalità System Unico sulla rete di TIM, inclusa la presa appuntamento se richiesta a TIM secondo quanto previsto dall'OR, saranno remunerate dai corrispettivi dovuti a TIM dall'Operatore per la fornitura dei relativi Servizi *Wholesale* in base all'OR in vigore.
- 14.2 In caso di richiesta di Prestazioni Aggiuntive l'Operatore versa direttamente all'Impresa System i corrispettivi per le stesse.
- 14.3 La Convenzione tra TIM e l'Impresa System disciplinerà le condizioni economiche applicate all'Impresa System per lo svolgimento delle attività comprese nel Servizio sulle componenti di rete di TIM. La Convenzione tra l'Operatore e l'Impresa System disciplinerà le condizioni economiche per eventuali attività svolte dall'Impresa System sulla rete dell'Operatore nonché per la fornitura delle Prestazioni Aggiuntive. Resta inteso che TIM non sarà tenuta a versare all'Impresa System alcun corrispettivo per le Prestazioni Aggiuntive e le ulteriori attività da essa svolte sulle componenti di rete dell'Operatore. Ai sensi dell'art 10 comma 11 della Delibera 321 TIM non fatturerà alcun corrispettivo all'Operatore per le Prestazioni Aggiuntive.
- 14.4 Le Parti si danno reciprocamente atto che il presente Contratto Quadro costituisce un accordo normativo, che regola i rapporti tra le Parti e le rispettive obbligazioni in relazione all'affidamento del Servizio all'Impresa System.

Art. 15 - Responsabilità

- 15.1 Ciascuna delle Parti si impegna a mantenere l'altra indenne da ogni azione o pretesa di terzi dovuta a negligenza, errore od omissione di propri dipendenti o di terzi incaricati.
- 15.2 Nessuna Parte può in alcun modo essere considerata responsabile per eventuali disservizi causati da impianti o soluzioni di accesso installati o proposti dall'altra Parte o da suoi dipendenti o da terzi incaricati.

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- 15.3 Ciascuna Parte è responsabile per i danni causati da essa Parte all'altra Parte ex art. 1223 cod. civ. nello svolgimento delle attività oggetto del presente Contratto Quadro.

Art. 16 - Punti di contatto

- 16.1 Salvo ove diversamente previsto o consentito dal presente contratto quadro ogni comunicazione e/o documentazione inviata da una Parte all'altra in relazione al presente Contratto Quadro sarà trasmessa tramite e-mail certificata con firma digitale oppure a mezzo fax o raccomandata A.R., eventualmente anticipata via fax, ai punti di contatto individuati in base al successivo comma 16.2, che le Parti riconoscono come domicili eletti ai fini della ricezione delle suddette comunicazioni e/o documentazioni. Pertanto, le Parti concordano che le comunicazioni e/o documentazioni inviate ai suddetti indirizzi si intenderanno fin d'ora come effettivamente ricevute e conosciute dalla parte ricevente, rimanendo altresì inteso che la notifica di consegna dell'e-mail certificata con firma digitale, il rapporto di trasmissione del fax o la ricevuta di ritorno della raccomandata A.R. costituiscono prova della relativa spedizione e della data di ricezione.
- 16.2 Salvo ove diversamente previsto o consentito dal presente contratto qualsiasi comunicazione e/o documentazione dovrà essere effettuata per iscritto e inviata ai riferimenti o presso il diverso indirizzo, numero di fax o e-mail certificata con firma digitale che ciascuna Parte dovrà comunicare all'altra entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del presente Contratto Quadro anche tramite il Portale Wholesale. In caso di mancata comunicazione o nelle more della comunicazione medesima, saranno validi, per tutti gli effetti di cui al precedente comma, gli indirizzi indicati nell'intestazione del presente Contratto Quadro.

Art. 17 - Diritti di proprietà intellettuale e industriale

- 17.1 Ciascuna Parte manterrà l'esclusiva titolarità dei propri marchi (registrati e non) e degli altri segni distintivi utilizzati, nonché dei brevetti, dei modelli e dei disegni da essa registrati. Il presente Contratto Quadro non potrà mai interpretarsi come concessione di licenza o trasferimento dei diritti vantati da una Parte sui segni distintivi o sui brevetti, modelli e disegni sopra menzionati in favore dell'altra Parte.
- 17.2 Nessuna Parte è autorizzata a usare il marchio (registrato o meno), la denominazione sociale o altri segni distintivi dell'altra Parte, senza previo consenso scritto.

Art. 18 - Riservatezza

- 18.1 Ciascuna Parte si obbliga a non divulgare o rendere in alcun modo disponibili a terzi, senza il consenso scritto dell'altra Parte, le informazioni riservate concernenti l'altra Parte e delle quali essa o il proprio personale siano entrati in possesso per qualsivoglia ragione legata alla negoziazione ed esecuzione del presente Contratto Quadro. Tale divieto non riguarda le Imprese System. A tal fine, ciascuna Parte adotta ogni misura necessaria. La Parte che riceve le informazioni riservate dovrà renderle note solo al personale che ha necessità di conoscerle in ragione del proprio compito ed esclusivamente ai fini della negoziazione ed esecuzione del presente Contratto Quadro. Alle persone aventi accesso alle informazioni riservate saranno date esplicite istruzioni dalla Parte tenuta a osservare l'obbligo di riservatezza di cui al presente articolo. La Parte che riceve le informazioni sarà ritenuta direttamente responsabile nei confronti dell'altra per ogni violazione degli obblighi di cui al presente articolo da parte del proprio personale.

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- 18.2 Per informazioni riservate si intendono tutte le informazioni, i dati e i documenti concernenti una delle Parti, di cui l'altra Parte sia venuta o venga a conoscenza durante o in relazione alle attività inerenti alla negoziazione o all'esecuzione del presente Contratto Quadro, che non siano di dominio pubblico.
- 18.3 Le informazioni riservate ricevute da una delle Parti non possono essere utilizzate al di fuori degli scopi previsti dal presente Contratto Quadro, né rivelate a soggetti non previsti dallo stesso, senza approvazione scritta dell'altra Parte.
- 18.4 La Parte che ha ricevuto informazioni riservate non sarà ritenuta responsabile per averle svelate se le stesse:
- (i) siano già o divengano di pubblico dominio per ragioni diverse dall'inadempimento della Parte destinataria;
 - (ii) siano state già precedentemente conosciute dalla Parte che le ha ricevute o vengano posteriormente conosciute attraverso fonte diversa dalla Parte che ha il pieno diritto di disporne;
 - (iii) siano elaborate dalla Parte che le ha ricevute indipendentemente da quanto comunicato dalla Parte che le ha rivelate;
 - (iv) debbano essere comunicate o divulgate in ottemperanza a un ordine dell'Autorità o di qualsiasi ente competente o in forza di un obbligo di legge oppure siano utilizzate dalle Parti per tutelare i propri interessi in sede giudiziale, in una procedura arbitrale o dinanzi l'Autorità.
- 18.5 Ogni copia fatta dei documenti riservati ricevuti dovrà essere classificata in termini di riservatezza e contenere il relativo contrassegno.
- 18.6 Le informazioni riservate rivelate rimangono di proprietà della Parte che le ha emesse. A seguito di richiesta scritta della Parte che le ha rivelate, tali informazioni devono essere distrutte dalla Parte che le ha ricevute o restituite alla Parte che le ha emesse.
- 18.7 In caso di violazione di uno degli obblighi di cui ai precedenti commi 19.1-19.6, la Parte non inadempiente potrà risolvere il presente Contratto Quadro, ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ., fatti salvi la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni e ogni altro diritto o rimedio.
- 18.8 L'impegno di riservatezza di cui al presente articolo resterà in vigore tra le Parti per un ulteriore periodo di 5 anni dalla scadenza del presente Contratto Quadro o dalla cessazione degli effetti dello stesso per qualsiasi ragione.

Art. 19 - Rapporti tra le Parti

- 19.1 Il presente Contratto Quadro non dà luogo ad alcun tipo di società, associazione o collaborazione di qualsiasi forma tra le Parti, né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra.
- 19.2 Le Parti non possono cedere il presente Contratto Quadro né i relativi crediti senza la preventiva autorizzazione scritta dell'altra Parte.

Art. 20 - Risoluzione del Contratto Quadro

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- 20.1 Fatti salvi i casi di risoluzione ex art. 1456 cod. civ. previsti nel presente Contratto Quadro e con salvezza di ogni altro rimedio previsto dalla legge, in caso di inadempimento totale o parziale di una delle Parti alle proprie obbligazioni, la Parte non inadempiente potrà diffidare la Parte inadempiente ad adempiere entro 30 giorni, mediante comunicazione scritta ai sensi dell'articolo 1454 cod. civ.
- 20.2 Ognuna delle Parti potrà altresì risolvere il presente Contratto Quadro con le medesime modalità di cui al precedente comma 20.1 in caso di revoca del titolo autorizzatorio dell'altra Parte.

Art. 21 - Legge applicabile e foro competente

- 21.1 Il presente Contratto Quadro è regolato dalla legge italiana.
- 21.2 Ferma restando la facoltà di ciascuna parte di adire l'AGCom ai sensi dell'articolo 23 (Risoluzione delle controversie fra imprese) del D.Lgs. 259/03, recante il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, tutte le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le Parti in ordine all'interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione del presente Contratto Quadro saranno sottoposte alla competenza territoriale esclusiva del Foro di Roma. Resta inteso che l'avvio della procedura ex articolo 23 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche non costituisce in alcun caso condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Art. 22 - Clausola fiscale

- 22.1 Il presente Contratto Quadro, avente per oggetto operazioni soggette a imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633, è soggetto a registrazione in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131, e successive modificazioni e integrazioni.

Art. 23 - D.lgs. 231/2001

- 23.1 Le Parti sono tenute a conoscere e rispettare i principi contenuti nel Modello Organizzativo e nel Codice Etico in osservanza del d.lgs. 8 giugno 2001, n. 231, pubblicati:
- (i) per quanto riguarda TIM, nel proprio Codice Etico e di Condotta e nei Principi di Comportamento con la Pubblica Amministrazione, pubblicati sul sito internet <https://suppliersportal.telecomitalia.it/AreaPubblica/acquisti.jsp> pena la facoltà di TIM di risolvere il presente Contratto Quadro ai sensi dell'art. 1456 cod.civ.
 - (ii) per quanto riguarda l'Operatore, nel proprio Codice Etico e di Condotta, pubblicato sul sito internet <http://XXXX/XXXXXX> pena la facoltà dell'Operatore di risolvere il presente Contratto Quadro ai sensi dell'art. 1456 cod.civ..

Art. 24 - Sicurezza e salute dei lavoratori (d.lgs. 81/08 e s.m.i.)

- 24.1 Conformemente a quanto previsto dal d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, e successive eventuali modifiche e integrazioni, in caso di affidamento di lavori all'interno della propria azienda, anche tramite ditte da essa incaricate, le Parti:
- (i) forniranno dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui il personale dell'altra Parte sarà destinato ad operare;
 - (ii) coopereranno con l'altra Parte all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro e incidenti sull'attività lavorativa dell'altra Parte;

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

(iii) promuoveranno con l'altra Parte ed eventuali terzi il coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dei rischi.

24.2 Le Parti si impegnano a tenersi reciprocamente indenni da ogni responsabilità o danno subito da una Parte a causa del mancato rispetto, da parte dell'altra, degli obblighi di cui al presente articolo. Le Parti si impegnano a coordinarsi per eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte.

Art. 25 Comitato Tecnico

25.1 Le Parti potranno istituire, su iniziativa di una di esse, un Comitato Tecnico per facilitare l'applicazione del presente Contratto Quadro, nonché per risolvere i contrasti sull'interpretazione ed esecuzione dello stesso.

Rientrano nelle competenze del Comitato Tecnico, tra le altre: la proposta di modifiche al Contratto Quadro in considerazione dell'evoluzione delle reti e dei servizi di TIM e dell'Operatore; la definizione di modalità operative di ordine tecnico; l'esperimento di eventuali tentativi di composizione - in qualità di organo di conciliazione - di controversie relative alla qualità del servizio, all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Contratto Quadro, anche con particolare riferimento alle controversie che abbiano ad oggetto questioni di natura specificamente regolatoria concernenti pianificazione, progettazione e fornitura del servizio. Tutte le modifiche eventualmente concordate in sede di Comitato Tecnico saranno efficaci solo a seguito di ratifica e sottoscrizione da parte dei legali rappresentanti delle Parti.

25.2 Il Comitato Tecnico sarà composto da un massimo di cinque membri per Parte nominati in funzione delle questioni da trattare di volta in volta.

Il Comitato Tecnico si riunirà, previa convocazione ad iniziativa di una delle Parti spedita a mezzo fax o raccomandata A/R ai rispettivi punti di contatto di cui all'art. 16, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dal ricevimento della convocazione e dovrà dirimere la controversia entro i successivi 15 giorni lavorativi, salvo eventuale concorde decisione di proroga il cui termine sarà definito tra le Parti. Le determinazioni del Comitato Tecnico saranno formalizzate tramite apposito verbale sottoscritto dai membri del Comitato.

Resta inteso che l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il Comitato Tecnico di cui sopra in caso di controversie tra le Parti, non costituisce in alcun caso condizione di procedibilità di eventuali azioni giudiziali intentate ai sensi di quanto previsto al precedente art. 21 (Legge applicabile e foro competente).

Art. 26 - Clausole finali

26.1 In caso di cessazione, a qualunque titolo e per qualsiasi ragione, dell'efficacia del Contratto, verrà contestualmente e immediatamente meno l'efficacia del presente Contratto Quadro e delle relative Convenzioni per la parte relativa al Servizio VULA FTTC.

26.2 Il presente Contratto Quadro sostituisce ogni precedente accordo tra le Parti avente ad oggetto la fornitura delle prestazioni di *assurance* in modalità System Unico, che cesserà automaticamente di avere effetto dalla data di sottoscrizione del presente Contratto Quadro o, se successiva, da quella in cui TIM pubblicherà sul proprio Portale *Wholesale* l'avviso di disponibilità del Servizio di cui al precedente articolo 3.4.

26.3 Il presente Contratto Quadro è frutto di espressa e specifica negoziazione tra le Parti. Pertanto, le Parti si danno reciprocamente atto che gli articoli 1341 e 1342 cod. civ. non si applicano al presente Contratto Quadro.

Art. 27 Modifiche integrazioni e revisione del contratto

- 27.1 Eventuali previsioni di carattere imperativo introdotte da provvedimenti legislativi/regolamentari riguardanti l'oggetto del presente Contratto Quadro saranno recepite in sede contrattuale, previa eventuale analisi delle relative modalità attuative.
- 27.2 Le Parti si impegnano ad incontrarsi, su richiesta di una delle Parti, per rinegoziare in buona fede eventuali modifiche alle condizioni del presente rapporto contrattuale in relazione all'evoluzione dei servizi, delle tecnologie e di altri aspetti rilevanti per il settore delle telecomunicazioni, incluse la normativa e la regolamentazione applicabili.
- 27.3 Nel caso in cui una o più previsioni del presente Contratto Quadro siano dichiarate nulle o annullate dall'Autorità Giudiziaria o da altri Enti competenti, le Parti si dovranno incontrare al fine di concordare in sostituzione della statuizione nulla od annullata la disposizione più coerente con le intenzioni espresse nel presente Contratto Quadro.
- 27.4 Fatto salvo quanto espressamente previsto nel presente Contratto Quadro e nei suoi Allegati qualsiasi modifica integrazione o deroga al presente Contratto Quadro deve risultare da comunicazione scritta, effettuata con le modalità di cui al precedente articolo 16, e controfirmata in ogni pagina dal legale rappresentante della Parte destinataria in segno di accettazione.
- 27.5 In caso di contrasto tra le disposizioni degli Allegati e quelle del presente Contratto Quadro, quest'ultimo prevarrà.

Data XX XXX,

Per TIM

Per L'Operatore

Dott. XXXX

Elenco allegati al presente Contratto Quadro:

- Allegato A: Provisioning in modalità System Unico per il Servizio VULA FTTC;
- Allegato B: Assurance in modalità System Unico per il Servizio VULA FTTC;
- Allegato C: Schema di Processo
- Allegato D: Format Contrattuale