



# Master Wholesale Service Agreement

Contratto quadro B2B — Voce · Connettività · Microsoft 365 · Security · Cloud

CONFIDENZIALE — Tariffario wholesale riservato

Documento riservato a soggetti con P.IVA. Disciplinato dalla legge italiana.

Identificativo contratto: HB-WHL-2026-001  
Data: GG/MM/AAAA  
Durata iniziale: 24 mesi  
Fornitore (Wholesaler): HyperBit SRLs · Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia · P.IVA IT02697330229 · ROC ROC N. 42486 · AS208437  
Reseller / Partner: \_\_\_\_\_ · P.IVA \_\_\_\_\_  
Sede del Reseller: \_\_\_\_\_  
Legale rappresentante: \_\_\_\_\_  
Email / PEC: \_\_\_\_\_ · \_\_\_\_\_  
ROC reseller (se iscritto): \_\_\_\_\_  
ASN reseller (se titolare): \_\_\_\_\_

## Servizi attivati nell'ambito del presente Master Agreement

- Voce: SIP Trunk, Hosted PBX, Numerazioni, Number Portability
- Microsoft 365 (CSP Indirect Reseller)
- Cloud: IaaS, Object Storage, Backup-as-a-Service, DRaaS
- Connettività: FTTH/FTTC/FWA, Bitstream, Transit IP, Dedicated lines
- Security: SOC, EDR, WAF, Anti-DDoS, Vulnerability Mgmt

Le condizioni tecniche, operative ed economiche di ciascuna famiglia sono dettagliate nei Service Schedules (Allegati A-E) e nel Tariffario Wholesale (Allegato F).

### Allegati che formano parte integrante del Contratto:

- Allegato A — Service Schedule «Voce» (SIP Trunk, PBX, Numerazioni)
- Allegato B — Service Schedule «Connettività» (Access, Transit, IP)
- Allegato C — Service Schedule «Microsoft 365» (CSP Indirect)
- Allegato D — Service Schedule «Security» (SOC, EDR, WAF, Anti-DDoS)
- Allegato E — Service Schedule «Cloud» (IaaS, Storage, DRaaS)
- Allegato F — Tariffario Wholesale (riservato, fornito separatamente)
- Allegato G — SLA Matrix e disciplina indennizzi
- Allegato H — Data Processing Agreement (`legale/hyperbit-dpa.typ`)
- Allegato I — Brand Guidelines e linee guida white label
- Allegato L — Acceptable Use Policy (`legale/acceptable-use-policy.typ`)
- Allegato M — Mandato SEPA Core (`contratti/mandato-sepa-core.typ`)

# Condizioni Generali

## Master Wholesale Service Agreement

### 1. Premesse

Premesso che:

- HyperBit SRLs è operatore di comunicazioni elettroniche iscritto al ROC n. 42486, titolare dell'autonomous system AS208437, dispone di autorizzazione generale ex art. 25 D.Lgs. 259/2003 ed eroga servizi convergenti di voce, connettività, software-as-a-service, security e cloud computing;
- HyperBit SRLs è Microsoft Indirect Cloud Solution Provider (CSP) e dispone delle autorizzazioni di rivendita previste dal Microsoft Partner Agreement (MPA);
- il Reseller intende rivendere e/o integrare nei propri servizi le piattaforme di HyperBit SRLs, in qualità di Indirect Reseller (per MS365) e in qualità di reseller dei servizi propri di telecomunicazioni e cloud di HyperBit SRLs
- le Parti sono entrambe imprese o professionisti ai sensi dell'art. 3, lett. c) D.Lgs. 206/2005 e che pertanto al Reseller non si applicano le tutele del Codice del Consumo;

tutto ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue.

### 2. Definizioni

Nel presente Master Agreement (di seguito anche «MWSA»):

- «Wholesaler» o «HyperBit»: HyperBit SRLs, P.IVA IT02697330229.
- «Reseller» o «Partner»: la controparte indicata in copertina, che acquista i Servizi da HyperBit per la successiva rivendita ai propri Clienti Finali.
- «Cliente Finale»: la persona fisica o giuridica che utilizza il Servizio, vincolata contrattualmente al Reseller. HyperBit non ha alcun rapporto contrattuale diretto con il Cliente Finale, salvo nei casi tassativamente previsti dalla legge (es. portabilità, emergenza 112).
- «Servizio»: ciascuna delle famiglie di servizi descritte negli Allegati A-E, ovvero una loro combinazione.
- «Service Schedule» o «SS»: l'allegato tecnico-operativo che descrive una specifica famiglia di Servizi.
- «Tariffario Wholesale»: il listino prezzi riservato ai partner, oggetto dell'Allegato F.
- «SLA»: i livelli di servizio garantiti, di cui all'Allegato G.
- «Portale Wholesale»: il portale self-service messo a disposizione da HyperBit per l'attivazione, gestione e monitoraggio dei Servizi.
- «API»: le interfacce di programmazione esposte da HyperBit per l'integrazione del Reseller.
- «NDA»: il vincolo di confidenzialità reciproco, integrale parte del presente Contratto (art. 18).
- «Forza Maggiore»: eventi imprevedibili, inevitabili ed esterni alle Parti che ne impediscano l'esecuzione (calamità naturali, atti di autorità, guerra, pandemie, blackout di rete elettrica nazionale, eventi cyber massivi su infrastrutture terze).

### 3. Oggetto del Contratto

Il presente MWSA disciplina, in qualità di contratto quadro, la fornitura da parte di HyperBit al Reseller dei Servizi descritti negli Allegati A-E selezionati in copertina, alle condizioni tecniche, operative ed economiche definite nei rispettivi Service Schedules e nel Tariffario Wholesale (Allegato F).

Le specifiche modalità di attivazione, gestione e cessazione di ciascun Servizio sono disciplinate nel relativo Service Schedule, che prevale, in caso di conflitto, sulle disposizioni generali del MWSA esclusivamente per gli aspetti tecnici e operativi del Servizio specifico, restando ferme le clausole di carattere generale del presente Contratto.

#### 4. Natura del rapporto

Il rapporto tra HyperBit e Reseller è di compravendita di Servizi all'ingrosso. Il Reseller agisce in nome e per conto proprio nei confronti dei propri Clienti Finali, assumendo la piena ed esclusiva responsabilità verso di essi.

Il Reseller non è agente, mandatario, rappresentante o dipendente di HyperBit, e non ha potere di vincolare HyperBit verso terzi. Eventuali messaggi commerciali, contratti, fatture, comunicazioni regolatorie verso i Clienti Finali sono emessi esclusivamente a nome del Reseller.

Per i servizi soggetti a iscrizione al ROC (Voce e Connettività), il Reseller dichiara — barrando l'opzione applicabile:

- di essere a sua volta operatore iscritto al ROC al n. \_\_\_\_\_ e di disporre delle autorizzazioni generali ex art. 25 D.Lgs. 259/2003 per la rivendita dei servizi voce e/o connettività ai propri Clienti Finali;
- di operare in regime di «rivendita semplice» senza iscrizione autonoma al ROC, e di acquistare i Servizi unicamente a uso interno o per integrazione in propri servizi a valore aggiunto non soggetti a iscrizione; in tal caso il Reseller riconosce che i Clienti Finali risulteranno formalmente Clienti di HyperBit per gli aspetti regolatori, nei limiti del modello commerciale concordato per iscritto.

#### 5. Perfezionamento e durata

Il MWSA si perfeziona con la sottoscrizione di entrambe le Parti, anche tramite firma elettronica avanzata (FEA) o qualificata (FEQ) ai sensi del Reg. UE 910/2014 (eIDAS).

Il MWSA ha durata iniziale di 24 mesi dalla data di sottoscrizione e si rinnova tacitamente per ulteriori periodi di 12 mesi salvo disdetta inviata a mezzo PEC con preavviso di 90 giorni rispetto alla scadenza.

L'attivazione del singolo Servizio decorre dalla data indicata nel relativo Service Schedule sottoscritto dalle Parti. La cessazione del MWSA comporta la cessazione automatica di tutti i Service Schedules sottoscritti, fatto salvo quanto previsto all'art. 22 (effetti della cessazione).

#### 6. Modalità di attivazione e gestione dei Servizi

L'attivazione e la gestione operativa dei Servizi avvengono — a discrezione del Reseller e secondo quanto previsto nel relativo Service Schedule — attraverso:

- il Portale Wholesale di HyperBit (self-service via web);
- le API documentate e versionate, esposte da HyperBit secondo specifica OpenAPI 3.x, accessibili tramite credenziali OAuth 2.0 e protezione TLS 1.3;
- ticket via portale di supporto, e-mail [support@hyperbit.it](mailto:support@hyperbit.it) o PEC [cert@pec.hyperbit.it](mailto:cert@pec.hyperbit.it) per le richieste non automatizzabili;
- l'invio di file di flusso strutturato (CSV, JSON) nei formati e secondo le procedure definite negli SS.

Le credenziali di accesso al Portale e alle API sono individuali, nominative e non cedibili. Il Reseller è tenuto a custodirle con la dovuta diligenza e a comunicare tempestivamente a HyperBit eventuali compromissioni a [soc@hyperbit.it](mailto:soc@hyperbit.it).

## 7. Obblighi del Reseller

Il Reseller si obbliga a:

- utilizzare i Servizi nel rispetto della legge italiana e dell'Unione Europea, dei regolamenti AGCOM, delle norme del Microsoft Partner Agreement (per MS365), e della Acceptable Use Policy di HyperBit (Allegato L);
- mantenere la propria iscrizione al ROC, se applicabile, e tutte le autorizzazioni amministrative necessarie alla rivendita dei Servizi ai Clienti Finali;
- stipulare con ciascun Cliente Finale un contratto conforme alla normativa applicabile (Codice del Consumo se B2C, D.Lgs. 259/2003, GDPR), riportante in particolare: informazioni precontrattuali, sintesi contrattuale UE, trasparenza tariffaria, diritto di recesso (se B2C), informativa privacy, modulo recesso (se B2C), accesso al 112 NUE e localizzazione (per voce);
- non riprodurre, ridistribuire o cedere a terzi le credenziali tecniche, le chiavi di sottoscrizione MS, le API key, i certificati TLS o altre informazioni di sicurezza ricevute da HyperBit;
- garantire ai propri Clienti Finali un livello di assistenza di primo livello (L1) e procedure di escalation verso HyperBit per il secondo livello (L2/L3);
- inserire nei propri contratti con i Clienti Finali clausole compatibili con le presenti Condizioni Generali (in particolare in materia di SLA, indennizzi, responsabilità, data retention, GDPR);
- adottare misure tecniche e organizzative adeguate (art. 32 GDPR) per la protezione dei dati personali trattati nell'erogazione dei Servizi;
- segnalare a HyperBit, entro 24 ore, qualsiasi incidente di sicurezza, data breach, frode telefonica (toll fraud), abuso di servizio o reclamo qualificato ricevuto dai Clienti Finali, dall'Autorità Giudiziaria o dalle Autorità di settore (AGCOM, Garante Privacy, ACN).

## 8. Corrispettivi e modalità di pagamento

I corrispettivi dovuti dal Reseller per i Servizi sono indicati nel Tariffario Wholesale (Allegato F). I corrispettivi si intendono IVA esclusa e sono soggetti a fatturazione elettronica via Sdl.

La fatturazione è di norma mensile posticipata; per i Servizi a consumo (es. traffico voce in eccedenza, banda burstable, transazioni cloud) i corrispettivi sono calcolati in base ai dati di consuntivazione di HyperBit, contestabili dal Reseller secondo le modalità dell'art. 12.

Il pagamento è dovuto entro 30 giorni data fattura, a mezzo SEPA Core (Allegato M) o bonifico bancario sul conto comunicato da HyperBit.

In caso di superamento di soglie di esposizione concordate o di indicatori di rischio di credito, HyperBit può richiedere al Reseller la prestazione di una fideiussione bancaria a prima richiesta a copertura di un importo pari a 3 mesi di fatturato medio, da rilasciarsi a cura di primario istituto bancario italiano. L'importo eventualmente convenuto è indicato in copertina (campo «bank\_guarantee»).

In caso di mancato pagamento alla scadenza, decorrono di diritto interessi moratori ai sensi del D.Lgs. 231/2002, oltre al rimborso delle spese di recupero forfettariamente determinate in € 40,00 per fattura insoluta ai sensi dell'art. 6 del medesimo decreto.

## 9. Volumi, target e meccanismi di rebate

Le Parti possono concordare, mediante separato atto scritto allegato al Tariffario, commitment annuali di fatturato e meccanismi di back-end rebate (sconti a posteriori) calcolati al raggiungimento di soglie predefinite. In assenza di commitment espresso, nessun volume minimo è dovuto dal Reseller.

I rebate, se previsti, sono erogati tramite nota di credito a posteriori entro 60 giorni dalla chiusura del periodo di riferimento, previa verifica del rispetto integrale dei pagamenti e dei termini contrattuali.

## 10. Service Level Agreement (SLA) e indennizzi

Gli SLA applicabili a ciascun Servizio sono dettagliati nell'Allegato G — SLA Matrix. In caso di mancato rispetto degli SLA non imputabile al Reseller, al Cliente Finale o a Forza Maggiore, HyperBit riconosce al Reseller un indennizzo automatico sotto forma di credito da utilizzare in compensazione sulla fattura del mese successivo, calcolato secondo le formule riportate nell'Allegato G.

L'indennizzo automatico costituisce l'unico ed esclusivo rimedio del Reseller per il mancato rispetto degli SLA, salvo i casi di dolo o colpa grave di HyperBit.

## 11. White label e proprietà intellettuale

HyperBit consente al Reseller di commercializzare i Servizi al Cliente Finale anche in regime di white label, ossia con il marchio del Reseller, nei limiti e con le modalità definite nell'Allegato I — Brand Guidelines. Il Reseller si impegna a non utilizzare i marchi, loghi e denominazioni commerciali di HyperBit (incluso «HyperBit», «HB», il logo HyperBit) né di Microsoft, salvo specifica autorizzazione scritta.

Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale sulle piattaforme, dashboard, API, documentazione tecnica, manuali, software, configurazioni di rete, marchi e know-how di HyperBit restano di esclusiva titolarità di HyperBit (o dei suoi licenzianti, incluse Microsoft Corporation e i carrier sottostanti). Il Contratto attribuisce al Reseller esclusivamente un diritto d'uso non esclusivo, non trasferibile e revocabile, limitato alla durata del MWSA e alle finalità ivi previste.

Il Reseller si impegna a non effettuare reverse engineering, decompilazione, disassemblaggio o tentativi di estrazione dei sorgenti delle piattaforme HyperBit, salvo i casi tassativamente previsti dall'art. 64-quater L. 633/1941.

## 12. Riservatezza (NDA reciproco)

Le Parti riconoscono che, nell'esecuzione del Contratto, scambieranno informazioni riservate di carattere tecnico, commerciale, organizzativo, di sicurezza, listini prezzi, anagrafiche, dati di traffico aggregati, roadmap di prodotto e ogni altra informazione qualificabile come Informazione Riservata.

Le Parti si obbligano a:

- trattare le Informazioni Riservate con la massima diligenza e ad accedervi limitatamente al personale che abbia necessità di conoscerle (need-to-know basis);
- non divulgare, riprodurre o utilizzare le Informazioni Riservate per scopi diversi dall'esecuzione del Contratto;
- mantenere il vincolo di riservatezza per 5 (cinque) anni successivi alla cessazione del Contratto, salvo per i segreti commerciali, per i quali il vincolo permane senza limiti temporali ai sensi del D.Lgs. 63/2018.

Sono escluse dall'obbligo di riservatezza le informazioni di pubblico dominio, già note alla Parte ricevente prima della comunicazione, ricevute lecitamente da terzi non vincolati da obbligo di riservatezza, sviluppate autonomamente senza utilizzo delle Informazioni Riservate, o di cui sia richiesta la divulgazione da legge, autorità giudiziaria o amministrativa.

## 13. Trattamento dei dati personali — DPA

Ciascuna Parte è Titolare autonomo del trattamento dei dati personali relativi ai propri rapporti contrattuali (Clienti Finali del Reseller, dipendenti di entrambe le Parti). Per i trattamenti di dati personali dei Clienti Finali svolti da HyperBit in nome e per conto del Reseller nell'erogazione dei Servizi, le Parti sottoscrivono il Data Processing Agreement (Allegato H — `legale/hyperbit-dpa.typ`)

che disciplina ruoli, finalità, durata, misure di sicurezza, sub-processor e clausole di trasferimento extra-UE conformemente all'art. 28 GDPR e alle SCC Reg. UE 2021/914.

I dati di traffico telefonico sono conservati da HyperBit per 6 anni ai sensi del D.Lgs. 109/2008, esclusivamente per finalità di fatturazione, sicurezza della rete e per l'adempimento di obblighi di legge.

#### 14. Sicurezza, NIS2 e gestione incidenti

HyperBit eroga i Servizi adottando misure di sicurezza tecniche e organizzative conformi agli standard ISO/IEC 27001, 27017, 27018 e alle linee guida ENISA. In qualità di operatore di comunicazioni elettroniche e fornitore di servizi digitali, HyperBit è soggetto agli obblighi del D.Lgs. 138/2024 (recepimento NIS2) e collabora con ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) secondo le procedure di notifica incidenti previste.

Il Reseller, qualora rientri esso stesso nel perimetro NIS2 (soggetto essenziale o importante), comunica tempestivamente a HyperBit la propria qualificazione, al fine di consentire l'allineamento delle procedure di incident notification (24h preliminari + 72h definitive).

In caso di data breach ai sensi degli artt. 33-34 GDPR, le Parti si scambiano comunicazione entro 24 ore dalla rilevazione, cooperando per la corretta gestione delle notifiche al Garante Privacy e, ove applicabile, agli interessati.

#### 15. Audit

HyperBit ha facoltà di effettuare audit — direttamente o tramite terzi qualificati e vincolati da NDA — sui sistemi e processi del Reseller, limitatamente agli aspetti di:

- conformità alle Acceptable Use Policy e al Microsoft Partner Agreement;
- corretto utilizzo delle licenze MS365 e degli altri Servizi soggetti a metering;
- rispetto degli obblighi GDPR e NIS2;
- prevenzione di frodi telefoniche, abusi e attività illecite.

Gli audit sono effettuati con preavviso di almeno 15 giorni lavorativi, salvo casi di sospetta frode o incidente di sicurezza in atto, e con il minimo impatto possibile sull'operatività del Reseller. Le risultanze sono trattate come Informazioni Riservate.

Reciprocamente, il Reseller ha diritto di richiedere le certificazioni di sicurezza di HyperBit (ISO 27001, SOC 2 se disponibile) e una relazione annuale sintetica in materia di gestione della sicurezza e degli incidenti.

#### 16. Sospensione del Servizio

HyperBit ha facoltà di sospendere — in tutto o in parte — l'erogazione dei Servizi senza preavviso nei seguenti casi:

- mancato pagamento di una o più fatture decorsi 15 giorni dalla scadenza, previo sollecito;
- utilizzo dei Servizi in violazione della legge, della AUP o per finalità fraudolente (toll fraud, robocalling, phishing, distribuzione malware);
- richiesta vincolante di autorità competente (AGCOM, ACN, Autorità Giudiziaria, Garante Privacy);
- compromissione di sicurezza che metta a rischio l'integrità della rete HyperBit o di altri clienti.

Della sospensione viene data comunicazione tempestiva al Reseller, con indicazione della causa e delle azioni correttive richieste per la riattivazione.

## 17. Risoluzione per inadempimento

Ai sensi dell'art. 1456 c.c., HyperBit ha facoltà di risolvere di diritto il Contratto, mediante comunicazione a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- mancato pagamento di tre fatture consecutive o di importo complessivamente superiore al fatturato medio di 60 giorni;
- utilizzo dei Servizi per attività illecite documentate;
- violazione grave o reiterata della AUP o del DPA;
- violazione degli obblighi di confidenzialità di cui all'art. 12;
- procedure concorsuali a carico del Reseller, salvo autorizzazione del giudice delegato alla prosecuzione del Contratto;
- mancato rilascio o escussione totale della fideiussione bancaria eventualmente richiesta.

Reciprocamente, il Reseller può risolvere di diritto il Contratto in caso di reiterato e grave inadempimento di HyperBit agli SLA, qualora tale inadempimento non sia rimediato entro 60 giorni dalla diffida scritta.

## 18. Recesso

Il Reseller può recedere dal MWSA al termine del periodo iniziale di 24 mesi, ovvero al termine di ciascun rinnovo annuale, con preavviso di 90 giorni a mezzo PEC. Il recesso anticipato durante il periodo iniziale è ammesso esclusivamente previo pagamento dei canoni residui (early termination fee) calcolati come somma dei corrispettivi fissi dei mesi residui, ovvero secondo diverso meccanismo concordato nel Tariffario.

HyperBit può recedere unilateralmente con preavviso di 180 giorni a mezzo PEC, indennizzando il Reseller per i soli investimenti specifici documentati e non ammortizzabili.

## 19. Effetti della cessazione e business continuity

In caso di cessazione del MWSA per qualsiasi causa, le Parti adottano ogni misura ragionevole per garantire la continuità del servizio ai Clienti Finali del Reseller, in conformità agli obblighi regolatori. In particolare:

- per i servizi voce, HyperBit garantisce la portabilità in uscita delle numerazioni ad altro operatore designato dal Reseller, ai sensi della Delibera AGCOM 4/15/CIR, nei tempi di legge;
- per i servizi connettività, è garantita la cooperazione alla migrazione tecnica verso altro carrier;
- per MS365, HyperBit collabora al transfer del tenant Microsoft secondo le procedure del Microsoft Partner Center;
- per i servizi cloud, HyperBit mette a disposizione del Reseller, per un periodo di 60 giorni dalla cessazione, l'accesso in sola lettura ai dati e backup per consentirne l'esportazione; trascorso tale termine i dati saranno cancellati in modo sicuro (irreversibile) salvo diversi obblighi di legge;
- per i servizi security, HyperBit fornisce report storici di log e incident al Reseller per la conservazione documentale.

Le Parti redigono un exit plan operativo entro 30 giorni dalla comunicazione di cessazione.

## 20. Limitazione di responsabilità

Salvo i casi di dolo, colpa grave, lesioni personali o violazione di norme imperative, la responsabilità complessiva di HyperBit verso il Reseller, per qualsiasi titolo (contrattuale, extracontrattuale, restitutorio) connesso al Contratto, è limitata, per ciascun evento e per il totale degli eventi nell'anno solare, all'importo dei corrispettivi pagati dal Reseller nei 12 mesi precedenti l'evento dannoso.

In nessun caso HyperBit risponde di danni indiretti, mancato profitto, perdita di chance, perdita di reputazione, perdita di dati conseguente a comportamenti del Reseller o di terzi, interruzioni di servizi di terzi non sotto il controllo di HyperBit (operatori a monte, internet pubblico, infrastrutture cloud Microsoft, eventi cyber di portata sistemica).

Il Reseller manleva e tiene indenne HyperBit da ogni pretesa, danno, costo o spesa (incluse spese legali) derivanti da: (i) reclami dei Clienti Finali per violazione del contratto retail Reseller-Cliente Finale; (ii) violazione da parte del Reseller della AUP, del MPA o del DPA; (iii) trattamento illecito di dati personali dei Clienti Finali da parte del Reseller; (iv) frodi o abusi originati dall'infrastruttura del Reseller.

## 21. Forza maggiore

Nessuna delle Parti risponde per inadempimenti dovuti a Forza Maggiore. La Parte impedita comunica tempestivamente all'altra l'evento e adotta ogni misura ragionevole per minimizzarne gli effetti. Qualora la Forza Maggiore si protragga per oltre 90 giorni, ciascuna Parte ha facoltà di risolvere il Contratto senza oneri.

## 22. Cessione, sub-resellers e modifiche

Il Reseller non può cedere il Contratto a terzi, neppure parzialmente, senza il preventivo consenso scritto di HyperBit. HyperBit può cedere il Contratto a società del proprio gruppo o nell'ambito di operazioni straordinarie, dandone comunicazione al Reseller.

L'attivazione di sub-resellers (rivenditori a valle del Reseller) è subordinata al preventivo consenso scritto di HyperBit, alla sottoscrizione di apposito back-to-back agreement compatibile con il presente MWSA e all'estensione degli obblighi di confidenzialità, AUP, DPA e compliance.

HyperBit si riserva di apportare modifiche al Contratto, ai Service Schedules e al Tariffario in conseguenza di evoluzioni normative, regolatorie, tecniche o di mercato, comunicandole al Reseller con preavviso di 60 giorni via PEC. Il Reseller può recedere senza oneri entro 30 giorni dalla comunicazione qualora la modifica peggiorativa incida significativamente sull'equilibrio economico del Contratto.

## 23. Compliance, anti-corrruzione, sanzioni internazionali

Le Parti dichiarano di adottare politiche e procedure conformi alla normativa anti-corrruzione (D.Lgs. 231/2001, FCPA, UK Bribery Act) e di non figurare in liste di sanzioni internazionali (UE, OFAC, ONU). Le Parti si impegnano a non utilizzare i Servizi in violazione di embarghi o sanzioni applicabili.

## 24. Comunicazioni

Le comunicazioni con valore legale tra le Parti avvengono a mezzo PEC agli indirizzi indicati in copertina. Le comunicazioni operative (ticket, alert, notifiche di servizio) avvengono via portale, e-mail e API.

## 25. Legge applicabile e foro competente

Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia derivante dal Contratto, le Parti tentano preliminarmente la mediazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs. 28/2010 presso un Organismo iscritto presso il Ministero della Giustizia con sede a Trento.

Esperito infruttuosamente il tentativo di mediazione, foro esclusivamente competente è il Tribunale di Trento, ai sensi dell'art. 1341, comma 2, c.c. Le Parti dichiarano di operare in qualità di profes-

sionisti ai sensi dell'art. 3 D.Lgs. 206/2005 e che pertanto non si applica il foro alternativo del Consumatore.

## 26. Disposizioni finali

Il presente Contratto, comprensivo dei suoi Allegati, costituisce l'intero accordo tra le Parti in materia di fornitura wholesale dei Servizi e supera ogni precedente intesa, comunicazione o impegno scritto o verbale. Eventuali modifiche o integrazioni richiedono forma scritta a mezzo PEC.

La tolleranza di una Parte verso inadempimenti dell'altra non costituisce rinuncia ai diritti contrattuali. L'invalidità o inefficacia di una clausola non comporta l'invalidità dell'intero Contratto: le Parti sostituiscono la clausola invalida con altra che ne realizzi, per quanto possibile, lo scopo originario.

Tutti gli importi si intendono IVA esclusa, salvo diversa indicazione. Le imposte di bollo eventualmente dovute sui registri delle fatture e sulle scritture private sono a carico di ciascuna Parte secondo la disciplina applicabile.

ALLEGATO A

## Service Schedule «Voce»

SIP Trunk · Hosted PBX · Numerazioni geografiche e mobili · Number Portability

### 1. Oggetto

Il presente Service Schedule (di seguito «SS-Voce») disciplina la fornitura wholesale dei servizi di telefonia VoIP da parte di HyperBit al Reseller, ai sensi del MWSA. I servizi sono erogati in conformità al D.Lgs. 259/2003, alle Delibere AGCOM 79/09/CSP, 4/15/CIR, 209/14/CONS, al Reg. UE 2018/1971 e al Piano Nazionale di Numerazione.

### 2. Componenti

- SIP Trunk Wholesale: canali SIP/RTP con codec G.722, G.711a/u, G.729; supporto T.38 per fax; ridondanza geografica su due Point-of-Presence (POP) italiani.
- Hosted PBX multi-tenant: centralino IP in cloud, con feature set business (IVR, code, registrazione chiamate, click-to-call, integrazione CRM tramite API REST).
- Numerazioni: assegnazione e portabilità di numeri geografici (distretti Italicom), nazionali non geografici (800, 199, 848), e mobili (M2M/IoT) ove disponibili.
- Number Portability: gestione operativa NP in/out ai sensi della Del. AGCOM 4/15/CIR; tempi standard 3 giorni lavorativi.
- Routing e LCR: instradamento least-cost routing con minimo 2 carrier per destinazione; failover automatico.

### 3. Accesso al 112 NUE e localizzazione

In conformità al D.M. 27/04/2010 e alla Del. AGCOM 209/14/CONS, HyperBit garantisce l'instradamento gratuito delle chiamate al 112 NUE e ai numeri di emergenza. Il Reseller è obbligato a:

- raccogliere e mantenere aggiornato l'indirizzo civico associato a ciascuna numerazione del Cliente Finale;
- trasmettere tempestivamente a HyperBit, tramite Portale o API, ogni variazione di indirizzo entro 7 giorni;
- informare il Cliente Finale sui limiti del Servizio VoIP in caso di assenza di alimentazione elettrica o connettività Internet.

Il Reseller manleva HyperBit da qualsiasi responsabilità derivante da ritardi degli enti di soccorso dovuti a indirizzi non aggiornati per fatto imputabile al Reseller o al Cliente Finale.

### 4. Anti-fraud e toll fraud prevention

HyperBit applica meccanismi automatici di anti-frode (rate limiting per destinazione, blocco geografico tariffe alte, anomaly detection sui pattern di chiamata, alert real-time via API). Al superamento di soglie configurate, HyperBit sospende temporaneamente il traffico in uscita e contatta il Reseller.

Il Reseller è tenuto a configurare nei propri PBX Cliente Finale: autenticazione SIP robusta (no anonymous SIP), chiusura porte verso internet pubblico ove non necessario, registrazione dei tentativi falliti, blacklist IP.

## 5. Tariffe e fatturazione

Le tariffe applicate sono indicate nel Tariffario Wholesale (Allegato F), articolato in:

- canoni mensili per trunk SIP, PBX seat, numerazione;
- tariffe a consumo per destinazione (nazionali, intra-UE, extra-UE, mobile, satellitari, numerazioni a sovrapprezzo);
- contributi per portabilità (in/out), modifica configurazione, attivazione/disattivazione numerazione.

La fatturazione è mensile, con dettaglio CDR (Call Detail Record) disponibile via portale e API entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo. I CDR sono conservati per 6 anni ai sensi del D.Lgs. 109/2008.

ALLEGATO B

## Service Schedule «Connettività»

Access FTTH/FTTC/FWA · Bitstream · IP Transit · Dedicated lines

### 1. Oggetto

Il SS-Net disciplina la fornitura wholesale di servizi di accesso a Internet e di connettività dedicata da parte di HyperBit al Reseller, in conformità al D.Lgs. 259/2003, al Reg. UE 2015/2120 (Open Internet, neutralità della rete) e alle Delibere AGCOM applicabili.

### 2. Componenti

- Access NGA Wholesale: accesso FTTH, FTTC, FWA, FTTB su rete TIM/Open Fiber/Fastweb VULA e altri carrier nazionali, secondo disponibilità tecnica.
- Bitstream Layer 2/Layer 3: connettività bitstream con consegna su VLAN dedicate al Reseller, con SLA differenziati.
- IP Transit: transito Internet su AS208437 con peering pubblico e privato presso MIX, NaMeX, CIXP; banda flat o burstable.
- Dedicated Lines (CDN, MPLS, SD-WAN): linee dedicate punto-punto e VPN MPLS/SD-WAN su backbone HyperBit e partner.
- IPv4/IPv6: assegnazione di subnet IPv4 (in funzione disponibilità RIPE) e IPv6 (prefissi /48, /56 o /64).

### 3. Open Internet e Neutralità della Rete

I servizi sono erogati in conformità al Reg. UE 2015/2120. HyperBit non applica blocchi, rallentamenti o discriminazioni del traffico in base al contenuto, applicazione, origine o destinazione, salvo i casi previsti dal regolamento (gestione tecnica del traffico, sicurezza, ordini di autorità). Eventuali pratiche di traffic management sono pubblicate sul sito di HyperBit.

### 4. Performance e BMG

I parametri di Banda Minima Garantita (BMG), latenza, jitter e packet loss sono indicati nel Tariffario per ciascuna offerta. HyperBit pubblica annualmente i risultati delle misurazioni AGCOM ai sensi della Del. 244/08/CSP.

### 5. Indirizzamento e routing

Il Reseller che disponga di un proprio ASN può annunciare il proprio prefisso tramite BGP verso HyperBit, secondo le best practice MANRS (Mutually Agreed Norms for Routing Security): RPKI, prefix-list, max-prefix. Il Reseller senza ASN proprio utilizza gli indirizzi IP assegnati da HyperBit, restandone HyperBit titolare ai fini RIPE.

### 6. Tariffe e fatturazione

Le tariffe wholesale sono nel Tariffario (Allegato F). La fatturazione è mensile in via anticipata per i canoni fissi e in via posticipata per i consumi (burstable, traffic-based).

ALLEGATO C

## Service Schedule «Microsoft 365»

CSP Indirect Reseller · Licensing · Tenant management

### 1. Oggetto

Il SS-MS365 disciplina la rivendita da parte del Reseller delle sottoscrizioni Microsoft 365 (e altri prodotti Microsoft Online Services disponibili nel programma CSP), in qualità di Indirect Reseller di HyperBit, che opera come Indirect CSP Provider ai sensi del Microsoft Partner Agreement (MPA).

### 2. Vincoli derivanti dal Microsoft Partner Agreement

Il Reseller riconosce che la rivendita dei prodotti Microsoft è soggetta:

- alla sottoscrizione e al rispetto del Microsoft Customer Agreement (MCA) da parte di ciascun Cliente Finale, alla prima attivazione di un tenant;
- al rispetto delle Microsoft Product Terms (ex Online Services Terms) e del Microsoft Privacy Statement applicabili per famiglia di prodotto;
- ai vincoli geografici, di settore (es. enti governativi → GCC), di sanzioni internazionali e di restrizioni all'esportazione previste da Microsoft;
- agli impegni di durata (annuali, triennali) e ai meccanismi di NCE (New Commerce Experience) che vincolano le sottoscrizioni a periodi prepagati non recedibili anticipatamente, salvo i 7 giorni di «cancellation window» previsti da Microsoft;
- agli obblighi di formazione e certificazione minima del personale del Reseller (es. Microsoft Action Pack, MCP).

### 3. Provisioning e gestione

L'attivazione delle sottoscrizioni avviene tramite Microsoft Partner Center, esposto dal Reseller via API/Portale HyperBit. Il Reseller resta unico responsabile della corretta configurazione dei tenant, della gestione delle identità (Entra ID), delle policy di sicurezza (MFA, Conditional Access, DLP), e della formazione del Cliente Finale.

### 4. Supporto

Il supporto al Cliente Finale è di norma erogato dal Reseller (Tier 1). HyperBit fornisce Tier 2 sui prodotti CSP secondo le condizioni del programma Microsoft, con escalation al Microsoft Premier Support per i casi che ne richiedano l'intervento, secondo le procedure documentate nel Portale.

### 5. Tariffe e fatturazione

I prezzi delle sottoscrizioni MS365 sono comunicati da HyperBit con la cadenza prevista da Microsoft (di norma mensile) e sono soggetti a possibili adeguamenti unilaterali da parte di Microsoft, che HyperBit trasferisce al Reseller senza markup aggiuntivo, comunicandoli almeno 30 giorni prima dell'efficacia, salvo i casi in cui Microsoft imponga decorrenze più brevi.

La fatturazione è mensile, con riconciliazione automatica delle sottoscrizioni attive al primo giorno del mese di riferimento. Le sottoscrizioni annuali/triennali in modalità NCE sono fatturate secondo il piano di pagamento scelto al provisioning (annuale anticipato, mensile, ecc.).

ALLEGATO D

## Service Schedule «Security»

SOC · EDR/XDR · WAF · Anti-DDoS · Vulnerability Mgmt · Awareness

### 1. Oggetto

Il SS-Sec disciplina la fornitura wholesale dei servizi di cybersicurezza gestita da parte di HyperBit al Reseller, conformi alle migliori pratiche ISO/IEC 27001, NIST CSF e ai requisiti del D.Lgs. 138/2024 (NIS2) e del Cybersecurity Act (Reg. UE 2019/881).

### 2. Componenti

- Security Operations Center (SOC) 24/7: monitoraggio eventi, correlazione SIEM, threat intelligence, incident response. Servizio erogato da HyperBit con team di analisti L1/L2/L3 e procedure documentate.
- EDR/XDR: protezione endpoint con agent compatibili Windows, macOS, Linux; rilevamento behavior-based; integrazione SOC.
- Web Application Firewall (WAF): protezione applicativa OWASP Top 10, virtual patching, bot mitigation.
- Anti-DDoS: mitigazione volumetrica fino a livello 3/4 (BGP scrubbing presso AS208437) e applicativa L7.
- Vulnerability Management: scansioni periodiche (autenticate e non), reportistica con CVSS scoring, remediation tracking.
- Security Awareness: piattaforma di training e simulazione phishing per i Clienti Finali del Reseller.
- Backup immutabile e DRaaS: vedi Allegato E (Cloud).

### 3. Notifica incidenti e NIS2

In caso di incidente significativo ai sensi del D.Lgs. 138/2024:

- HyperBit notifica all'ACN entro 24h (early warning) e 72h (notifica intermedia) ai sensi dell'art. 25 D.Lgs. 138/2024, fornendo aggiornamenti entro 30 giorni;
- HyperBit informa il Reseller entro 4 ore lavorative dalla rilevazione, mediante PEC e ticket prioritario;
- il Reseller coopererà con HyperBit per la corretta gestione delle notifiche verso i propri Clienti Finali e Autorità competenti, ove applicabile.

### 4. Limiti di responsabilità specifici Security

In nessun caso HyperBit garantisce l'assenza assoluta di compromissioni: la sicurezza è un processo continuo che richiede cooperazione tra le Parti. HyperBit risponde dei soli inadempimenti dei livelli di servizio definiti nell'Allegato G e nei limiti del cap di cui all'art. 21 del MWSA.

ALLEGATO E

## Service Schedule «Cloud»

IaaS · Object Storage · Backup-as-a-Service · DRaaS

### 1. Oggetto

Il SS-Cloud disciplina la fornitura wholesale dei servizi IaaS e PaaS HyperBit, erogati da datacenter siti nello Spazio Economico Europeo (di norma in Italia), in conformità al GDPR, al Cloud Act (con riserva di non applicabilità trattandosi di provider EU), all'AGID Circolare 2/2018 (qualifiche cloud PA, ove rilevanti).

### 2. Componenti

- IaaS — Virtual Machines: VPS Linux/Windows su hypervisor KVM, dimensionamento elastico CPU/RAM/storage; snapshot e cloning; rete privata VLAN.
- Object Storage S3-compatible: storage a oggetti con API S3, redundancy 3x cross-rack o cross-DC, lifecycle policy, versioning, object lock (immutabilità WORM).
- Block Storage SSD/NVMe: volumi persistenti con QoS configurabile; snapshot.
- Backup-as-a-Service: agent Veeam/Acronis o equivalenti, retention configurabile, backup immutabile su storage S3 object-lock.
- Disaster Recovery-as-a-Service (DRaaS): replica continua o periodica verso DC secondario; RPO/RTO concordati nel SLA.

### 3. Data residency e sovereignty

I dati del Reseller e dei suoi Clienti Finali sono ospitati e processati esclusivamente in datacenter siti nel territorio dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo. HyperBit non trasferisce dati personali al di fuori dell'UE/SEE salvo le ipotesi consentite dal GDPR (decisioni di adeguatezza, SCC, garanzie adeguate), previa informativa al Reseller.

### 4. Continuità e portabilità

Su richiesta del Reseller, HyperBit fornisce le dump dei dati in formato standard (OVA per VM, dump SQL, tar/zip per oggetti) per consentire migrazioni verso altri provider, ai sensi del Reg. UE 2018/1807 (Free Flow of Non-Personal Data) e del Data Act (Reg. UE 2023/2854).

### 5. Limitazioni d'uso

I servizi Cloud non possono essere utilizzati per: hosting di contenuti illeciti, attività di cryptomining non concordate (per i piani non specificamente dimensionati), esecuzione di servizi di anonimizzazione massiva (TOR exit nodes, open proxy) senza preventiva autorizzazione, traffico di phishing/spam.

## Approvazione specifica delle clausole — artt. 1341 e 1342 c.c.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Reseller — soggetto professionale che dichiara di aver preso attenta e specifica visione del Contratto e dei suoi Allegati — approva ed accetta espressamente le seguenti clausole:

- Art. 3 — Oggetto e contratto quadro
- Art. 4 — Natura del rapporto e ROC
- Art. 5 — Durata, rinnovo e disdetta 90gg
- Art. 6 — Modalità di attivazione
- Art. 7 — Obblighi del Reseller
- Art. 8 — Corrispettivi, SEPA, fideiussione
- Art. 9 — Commitment, rebate
- Art. 10 — SLA e indennizzi (Allegato G)
- Art. 11 — White label e IP
- Art. 12 — Riservatezza (NDA reciproco)
- Art. 13 — DPA e data retention
- Art. 14 — Audit
- Art. 15 — Sospensione del servizio
- Art. 16 — Risoluzione per inadempimento
- Art. 17 — Recesso e early termination
- Art. 18 — Effetti cessazione / exit plan
- Art. 19 — Limitazione di responsabilità
- Art. 20 — Forza maggiore
- Art. 21 — Cessione e sub-reseller
- Art. 22 — Compliance, anti-corrruzione
- Art. 23 — Foro esclusivo Trento
- Art. 24 — Disposizioni finali

### Per il Reseller / Partner

Ragione  
sociale: \_\_\_\_\_

P.IVA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nome e Cognome del Legale Rappresentante  
(stampatello)

\_\_\_\_\_  
Luogo, Data e Firma

### Per HyperBit SRLs

Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN),  
Italia

P.IVA IT02697330229 · ROC ROC N. 42486 ·  
AS208437

\_\_\_\_\_  
Nome e Cognome del Legale Rappresentante  
(stampatello)

\_\_\_\_\_  
Luogo, Data e Firma

HyperBit SRLs · Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia · P.IVA IT02697330229 · ROC N. ROC N.  
42486 · AS208437 · cert@pec.hyperbit.it

Documento riservato — distribuzione vincolata da NDA reciproco di cui all'art. 12.