

Servizi Fttx e xDSL clausole e condizioni specifiche (CF176)

Definizioni

Nel seguente documento (“**Clausole e condizione specifiche**”) così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini sottoelencati avranno i seguenti significati, le definizioni date al singolare valgono al plurale e viceversa:

Apposto - Apposto S.R.L. con sede legale in Viale J. F. Kennedy, 58 - 81031 Aversa (CE)

Contratto - si intende il documento contrattuale di accordo fra Apposto e il Cliente/Rivenditore, composto dal documento “Clausole e condizioni specifiche”, dal documento Offerta tecnico-economica o dal Sistema d’ordine wholesale, come di seguito definiti e dai rispettivi allegati.

OTE - Si intende l’ offerta tecnico economica come definita nelle Condizioni Generali di Contratto in cui sono riportati prezzi e caratteristiche del servizio.

Sistema d’ordine wholesale o “SO”: si intende applicazione/programma accessibile via Web, per l’acquisto e la gestione da parte del Rivenditore degli ordini dei Servizi offerti da APPOSTO in cui sono riportati i prezzi e le caratteristiche dei Servizi.

Allegato tecnico - La documentazione compilata via Web dal Cliente durante la fase di attivazione del servizio, allo scopo di fornire i dati della sede di installazione e altri parametri tecnici necessari alla configurazione.

Apparato - si intende qualsiasi apparato appartenente alla Rete dati utilizzato al fine di erogare il Servizio.

Capacità di trasmissione - si intende la frequenza trasmissiva massima alla quale i dati possono viaggiare attraverso il collegamento.

Cliente - si intende il soggetto che sottoscrive l’OTE o che effettua l’acquisto tramite SO;

Rivenditore - si intende il soggetto che, previa richiesta di autorizzazione ad Apposto, in quanto iscritto al Registro degli operatori di Comunicazione, acquista il Servizio al fine di rivenderlo a terzi.

Fornitore - TIM e altri soggetti terzi di cui Apposto si serve per l'erogazione del servizio o la fornitura delle apparecchiature.

Servizio - si intende il Servizio descritto al successivo art. 1 e fornito da Apposto al Cliente

Giorno lavorativo - si intende dal lunedì al venerdì, per tutti i giorni dell'anno, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Aversa.

Problema Bloccante - si intende il problema che impedisce totalmente la fruizione del servizio.

Help Desk - si intende il servizio d'assistenza di primo livello erogato da Apposto

Rete Apposto - si intende l'insieme di apparecchiature e linee di connessione compresa tra il doppino in rame della sede del cliente finale o la terminazione in fibra ottica e le connessioni ai punti di interscambio Internet nazionale (MIX) e internazionali.

Migrazione - si intende la procedura di trasferimento di un servizio Adsl, Fttc o Ftth in base alla regolamentazione vigente ai sensi della delibera 274/07/CONS e successive modifiche, delle circolari attuative e dai conseguenti accordi sottoscritti tra gli operatori.

Shared: si definisce di un servizio Adsl e Fttc installato su un doppino di rame sul quale è presente un servizio di telefonia fornito da Telecom Italia.

Naked: si definisce di un servizio Adsl e Fttc installato su un doppino di rame o Ftth installato su fibra, sul quale NON è presente un servizio di telefonia fornito da Telecom Italia.

1. Descrizione del Servizio

1.1. Generalità

Il Servizio consente al Cliente/Rivenditore l'accesso alla rete dati di Apposto attraverso una tra le seguenti tecnologie:

- **ADSL** secondo il profilo di banda previsto in OTE/SO, consegnata in rame per l'intero percorso dalla centrale alla sede del cliente finale;
- **SHDSL** secondo il profilo di banda previsto in OTE/SO, consegnata in rame per l'intero percorso dalla centrale alla sede del cliente finale;
- **FTTC** secondo il profilo di banda previsto in OTE/SO, consegnata in fibra fino all'armadio di ripartizione della sede del cliente finale e da qui consegnata in rame fino alla sede del cliente finale;
- **FTTH** secondo il profilo di banda previsto in OTE/SO, consegnata in fibra fino alla sede Cliente, con tecnologia Gpon.

Le caratteristiche di dettaglio dei collegamenti sono specificate in OTE/SO.

L'infrastruttura di rete di Apposto utilizza sia elementi propri sia elementi di terze parti, in particolare la rete di raccolta nazionale di Telecom Italia, inclusiva dei collegamenti in rame o fibra verso il Cliente e alcuni servizi di trasporto, in tecnologia ATM o Ethernet.

Il Servizio può includere la fornitura di apparecchiature e/o opzioni di configurazione, se specificato in OTE/SO.

Il Cliente utilizzerà il servizio in base a quanto riportato nel presente documento, in base alle eventuali regole d'uso pubblicate e in base alle leggi applicabili.

1.2. Caratteristiche tecniche del servizio

Di seguito, sono riportate alcune caratteristiche significative dei vari tipi di servizio erogati:

- I Servizi Adsl e Fttc sono usualmente configurati in modalità “rate adaptive”, salvo diversamente specificato in OTE/SO. Le velocità di trasferimento dati in downstream e upstream sono velocità massime raggiungibili. La qualità del rame, insieme ad altri fattori, possono diminuire tale velocità anche in momenti successivi all’attivazione del servizio.
- La banda minima garantita è la velocità minima che Apposto può assegnare al servizio, di norma per fare fronte a situazioni di congestione della rete. È un dato che non tiene conto della velocità effettiva della linea, che, per i servizi Adsl e Fttc configurati in modalità “rate adaptive”, può anche essere inferiore.

La banda minima garantita è di norma pari al 10% della velocità del profilo di linea previsto in OTE/SO salvo diversamente specificato. Per quanto riguarda invece i servizi FTTH con capacità di trasmissione uguale o superiore ad 1Gbps, la banda minima per il solo download è pari a 100Mbps.

1.3. Configurazione del Servizio

Il Servizio, in base alla disponibilità sul territorio italiano, è attestato su rete Ethernet. Il Cliente/Rivenditore effettua la scelta della rete e della velocità di accesso in OTE/SO.

1.4. Servizio opzionale di accesso ad internet

Se specificato in OTE/SO, il Servizio di accesso alla rete dati di Apposto può includere l’accesso ad Internet e relativa assegnazione di un indirizzo IP statico assegnato all’interfaccia verso la rete esterna dell’Apparato.

In opzione, se specificato in OTE/SO, il Servizio include l’assegnazione di più indirizzi IP statici, mediante l’assegnazione di una “subnet” (es. classi da 4, 8, ecc.). Nel caso in cui l’apparecchiatura router è fornita da Apposto, 3 indirizzi sono utilizzati da Apposto per la definizione della rete, gli altri indirizzi sono a disposizione del Cliente.

Quando sono richiesti più indirizzi IP statici pubblici, Apposto li richiede alle autorità competenti (RIPE) e, se concessi, li assegna al Cliente/Rivenditore per tutta la durata del servizio. Se le autorità competenti rifiutano l'assegnazione degli indirizzi, Apposto lo comunica al Cliente/Rivenditore e rimuove i canoni periodici relativi dalla fatturazione.

Al termine del Servizio, tutti gli indirizzi saranno riutilizzati da Apposto.

Il servizio di accesso ad Internet è erogato per fornire accesso alla rete dati a privati o ad operatori aziendali presenti nella sede Cliente, oppure per fornire accessi wi-fi dalla sede Cliente, non aperti al pubblico, con esclusione dell'implementazione di protocolli di routing (BGP o altri).

Eventuali deroghe richiedono l'approvazione di Apposto.

Nei casi in cui Apposto rilevasse un uso del servizio difforme dalle medie d'uso della propria clientela potrà attivare meccanismi di limitazione del traffico senza notifica al Cliente/Rivenditore.

1.5. Monitoraggio del Servizio

Il Servizio, se specificato in OTE/SO, include l'accesso a un sistema di monitoraggio dello stato del servizio accessibile via Web, ad accesso protetto.

2. Apparati e infrastruttura

In opzione, se specificato in OTE/SO, sarà consegnato l'Apparato presso la sede designata dal Cliente/Rivenditore, configurato in base alle specifiche riportate in OTE/SO.

2.2. Sostituzione apparati in caso di guasto

Nel Servizio è inclusa una procedura di sostituzione degli apparati in caso di guasto, con esclusione dei guasti causati dal Cliente o dal cliente finale del Rivenditore. La disponibilità o meno della procedura di sostituzione deve essere specificata in OTE/SO accettata dal Cliente/Rivenditore ed è limitata ai modelli di cui Apposto mantiene disponibilità a magazzino.

La procedura, salvo diversamente indicato in OTE/SO, prevede l'invio al Cliente o al cliente finale del Rivenditore di un apparato simile per funzionalità e prestazioni a quella originariamente fornita.

Nel caso di guasto per responsabilità del Cliente o del cliente finale del Rivenditore, questi ultimi dovranno risarcire a Apposto il prezzo per lo stesso apparato o per un apparato simile in funzionalità e prestazioni.

2.3. Gestione remota delle apparecchiature

Qualora in OTE/SO sia inclusa la gestione remota dell'apparecchiatura router, è previsto che Apposto detenga gli identificativi d'accesso, che si riserva a livello TCP l'uso esclusivo della "porta" 23 assegnata all'indirizzo IP dell'interfaccia del router e che il Cliente/Rivenditore non possa intervenire sulla configurazione.

È inclusa inoltre l'esecuzione di tutte le configurazioni richieste dal Cliente/Rivenditore o necessarie al funzionamento del Servizio, purché approvate da Apposto e compatibili con l'apparecchiatura, per un massimo di 12 configurazioni l'anno, tra cui, ad esempio:

- (1) gli aggiornamenti del sistema operativo;
- (2) le configurazioni di "port forwarding"
- (3) modifiche agli indirizzi IP della rete del Cliente
- (4) attivazione di filtri a scopo preventivo

La richiesta delle configurazioni dovrà essere presentata dal Cliente tramite Help Desk e di norma è eseguita entro tre Giorni Lavorativi.

2.4. Restituzione dell'apparato

Alla scadenza del Contratto, il Cliente/Rivenditore dovrà restituire a Apposto gli apparati ricevuti in comodato e/o noleggio, in buono stato e funzionanti, salvo il normale deperimento d'uso. Il Cliente invierà l'apparato, confezionato in imballaggio appropriato, presso VIALE J. F. KENNEDY, 58 - 81031 AVERSA (CE),

In caso di mancata restituzione dell'apparato entro 30 giorni dal termine del contratto, il Cliente/Rivenditore sarà tenuto al pagamento di una penale per mancata restituzione dell'apparato, pari al valore economico del prezzo di listino del produttore alla Data inizio servizio.

2.5. Approvvigionamento da terza parte

Qualora previsto dalla normativa, esclusivamente per soluzioni di accesso ad Internet, il Cliente/Rivenditore ha la facoltà di procurarsi l'apparato presso una terza parte. E' in carico al Cliente/Rivenditore la scelta del modello dell'apparato, il controllo dello stesso, la sostituzione e tutte le operazioni di manutenzione.

Sarà a cura di Apposto la fornitura delle credenziali di accesso ad Internet.

In caso di disservizio, qualora durante l'intervento preso la sede del Cliente o del cliente finale del Rivenditore si verifichi che il malfunzionamento è causato da un problema sull'apparato non di proprietà di Apposto, quest'ultima addebiterà il costo di Intervento a vuoto al Cliente/Rivenditore.

2.6. Manutenzione dell'infrastruttura

La manutenzione ordinaria sarà effettuata normalmente dalle 5:00 alle 7:00 dei giorni feriali e dalle 2:00 alle 8:00 della domenica. Tuttavia Apposto si riserva di poter intervenire al di fuori delle finestre orarie indicate a patto di darne prima comunicazione al Cliente/Rivenditore.

3. Attivazione, sospensione, modifiche del servizio e clausola risolutiva espressa

3.1. Raccolta informazioni

Il Cliente/Rivenditore è tenuto a fornire tutte le informazioni tecniche necessarie per consentire a Apposto l'attivazione del Servizio.

Apposto potrà eseguire questa raccolta di informazioni mediante specifici moduli elettronici o mediante interviste dirette al personale preposto del Cliente o al Rivenditore.

La mancanza di tali informazioni comporta la sospensione dell'attività di rilascio e dopo 30 giorni dalla data dell'ordine la risoluzione del Contratto senza che il Cliente/Rivenditore nulla abbia a pretendere.

3.2. Procedura di attivazione

Le fasi di attivazione sono di norma quelle qui di seguito riassunte. Il processo di attivazione può subire modifiche a discrezione di Apposto senza obblighi di Comunicazione al Cliente/Rivenditore.

- **Inserimento dell'ordine.** Alla ricezione dell'ordine del Cliente/Rivenditore, Apposto lo inserisce nel proprio sistema automatico di gestione ordini. In alternativa, Apposto può fornire un proprio sistema di ordini accessibile al Rivenditore via web, soggetto a clausole e condizioni specifiche.
- **Richiesta attivazione/migrazione.** Il Modulo Utente, debitamente compilato dal Cliente/Rivenditore, viene inoltrato ai fornitori utilizzati da Apposto, in modo automatico o manuale.
- **Gestione errori.** In caso di errori formali, informazioni mancanti, Apposto richiederà al Cliente/Rivenditore opportuni chiarimenti e darà inizio a una nuova procedura di attivazione.
- **Attivazione del Servizio.** Al termine della procedura di attivazione del servizio, Apposto procede alla configurazione del Servizio e delle opzioni ordinate, inclusa, se prevista, la fornitura, la configurazione e la spedizione dell'apparecchiatura router.

Se il Servizio non può essere rilasciato per indisponibilità di risorse sul territorio, Apposto avviserà il Cliente che potrà decidere se rinunciare al servizio oppure attendere la disponibilità delle risorse necessarie. In ogni caso nulla sarà dovuto a titolo di indennizzo o penale.

Nel caso in cui il fornitore non possa attivare il Servizio, il presente Contratto s'intende concluso con rinuncia di qualsiasi pretesa da entrambe le parti.

3.3. Contestazione del rilascio del servizio e relativi termini

Il Cliente/Rivenditore dovrà comunicare il rifiuto della Data Inizio Servizio, in seguito a problemi, entro i dieci (10) giorni solari successivi, dopo i quali, in assenza di comunicazioni, il Servizio s'intende accettato.

La contestazione dovrà essere comunicata al servizio di assistenza che darà inizio al processo di soluzione del problema. A problema risolto, il servizio s'intende rilasciato e sarà comunicata la nuova Data Inizio Servizio.

3.4. Sospensione del servizio

Apposto si riserva il diritto di sospendere il Servizio nei seguenti casi:

- quando Apposto rilevi un tentativo di utilizzo del Servizio non conforme alle leggi ed ai regolamenti vigenti;
- quando, per ragioni imputabili al Cliente o a soggetti esterni, il Servizio possa causare danno a terzi, a Apposto e alla sua reputazione;

Il Servizio sarà sospeso fino a quando le cause non saranno rimosse. Il Cliente/Rivenditore prende atto che per la sospensione del Servizio per le cause sopraddette nulla gli è dovuto.

Al ripetersi di tali eventi Apposto si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. previa comunicazione per iscritto, senza che nulla sia dovuto al Cliente/Rivenditore e fatto salvo il diritto di Apposto di chiedere il risarcimento di ogni eventuale danno subito.

3.5. Modifiche alle caratteristiche tecniche del Servizio

Apposto si riserva di poter, in qualsiasi momento, sostituire i dispositivi hardware e le componenti software o di modificare la configurazione o l'architettura della soluzione pur mantenendo al Cliente/Rivenditore le funzionalità pattuite all'atto della sottoscrizione del Contratto, le relative configurazioni in essere e i livelli di servizio previsti. Tali modifiche saranno comunicate da Apposto al Cliente/Rivenditore almeno 30 giorni prima della loro attivazione. Qualora le modifiche alterino in modo sostanziale le caratteristiche del Servizio, il Cliente/Rivenditore ha il diritto di richiedere la risoluzione del Contratto senza che entrambe le parti nulla abbiano a pretendere, entro 30 giorni successivi dalla messa in produzione delle modifiche.

4. Durata del contratto

4.1. Durata del contratto, rinnovo tacito, recesso

La durata del Contratto è calcolata a partire dalla Data Inizio Servizio, ed è indicata nella tabella sottostante. Alla scadenza si rinnoverà tacitamente per lo stesso periodo, salvo disdetta di una delle parti da inviare entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza. La disdetta del Cliente va inviata tramite posta elettronica certificata all'indirizzo apposto@pec.it.

La durata, il rinnovo, tempi e modalità sono riportati nella seguente tabella:

Durata contratto	mensile o quanto specificato in OTE
Rinnovo alla scadenza	Automatico per lo stesso periodo, salvo disdetta
Disdetta del contratto	con preavviso scritto 30 (trenta) giorni prima della scadenza del contratto o quanto diversamente indicato in OTE
Modalità con le quali è possibile inviare disdetta	- Lettera raccomandata A.R. - Comunicazione via posta elettronica certificata (PEC) - Se il servizio lo prevede, disdetta tramite SO

Solo il Rivenditore ha un diritto di recesso dal Servizio tramite SO, indicando la data in cui desidera cessare il Servizio; in questo caso APPOSTO si avvarrà di 10 giorni lavorativi per poter gestire gli aspetti tecnici e amministrativi della cessazione. Solo al termine dei suddetti 10 giorni il Servizio si intenderà cessato.

4.2. Costi di disattivazione del servizio a carico del Rivenditore

Per gli ordini effettuati dal Rivenditore tramite SO, i costi per le prestazioni di disattivazione del servizio a seguito di disdetta/recesso, sono i seguenti:

Contributo di disattivazione per servizi Adsl: 15 €

Contributo di disattivazione per servizi Fttc TIM: 15 €

Contributo di disattivazione per servizi Fttc di altri operatori: 35 €

Contributo di disattivazione per servizi Fttth TIM: 30 €

Contributo di disattivazione per servizi Fttth di altri operatori: 35 €

Contributo di disattivazione per servizi HDSL 2 mbps : 20 €

Contributo di disattivazione per servizi HDSL 4 mbps : 25 €

Contributo di disattivazione per servizi HDSL 8 mbps : 30 €

Contributo di disattivazione per servizi HDSL 10 mbps : 35 €

5. Assistenza

5.1. Assistenza base

Si definisce assistenza base:

- l'insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del Servizio per quanto di competenza e responsabilità di Apposto;
- l'insieme delle eventuali attività di monitoraggio previste per il servizio.

Sono escluse dal Servizio le attività di consulenza hardware e software

Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente o via web (Area Clienti)

L'assistenza è attiva dalle **8:30 alle 21:30** CET/CEST **dal lunedì al sabato** esclusi festivi (calendario di riferimento gregoriano).

Assegnazione della priorità. Apposto assegna una priorità al problema segnalato o rilevato in

autonomia da Apposto, come descritto al paragrafo “Priorità”. La priorità sarà comunicata al Cliente.

Presa in carico. Apposto effettuerà l’assistenza nei tempi e modi riportati al paragrafo “Livelli di servizio”.

Il Cliente/Rivenditore è informato che, nel caso in cui richieda assistenza, dovrà fornire le informazioni necessarie a identificare sé stesso e il servizio oggetto dell’assistenza, ad esempio ma non solo, la sede o i dati identificativi del Servizio. In assenza di informazioni utili a identificare in modo univoco il Servizio, Apposto non potrà garantire eventuali livelli di servizio, tempi di presa in carico, più in generale una efficace procedura di soluzione del problema segnalato.

Su richiesta del Cliente/Rivenditore, qualora tecnicamente possibile e previsto dal Servizio, Apposto si sostituisce ad esso per svolgere gli interventi di assistenza necessari. In questo caso l’accesso e l’attività svolta da Apposto in sostituzione del Cliente è regolarmente registrata.

Priorità

Ad ogni problema segnalato o rilevato, Apposto assegna una “priorità”, in base alla seguente tabella che combina i concetti di “urgenza” e di “impatto”, definiti di seguito.

Oltre a questo criterio generale, per alcuni servizi, la priorità può essere associata direttamente ad alcuni eventi particolarmente significativi per il servizio e, in questo caso, questa definizione prevale. *A puro titolo di esempio, potrebbe essere associata una “priorità” 1 anche ad un evento di moderato impatto.*

		urgenza			
		Critica	Alta	Media	Bassa
impatto	Vasto	1	1	2	2
	Grande	1	2	3	3
	Moderato	2	2	3	4
	Localizzato	2	3	3	4

Urgenza

Questo valore viene assegnato secondo le seguenti regole:

- è specificato dal Cliente/Rivenditore e valutato da Apposto, quando è il Cliente/Rivenditore a contattare l'assistenza, tramite i canali di contatto previsti. Nel caso in cui la valutazione di Apposto sia diversa da quella del Cliente/Rivenditore, prevale la valutazione di quest'ultimo. Apposto si riserva di registrare le eventuali discrepanze nei propri sistemi di registrazione del processo di assistenza.
- è specificato da Apposto, quando sono gli eventuali i sistemi di monitoraggio previsti dal servizio specifico a segnalare il problema all'assistenza

Urgenza	Descrizione
Critica	Il Servizio è completamente inutilizzabile o indisponibile.
Alta	Il Servizio è completamente inutilizzabile o indisponibile su alcune componenti/sedi/punti di erogazione che impattano in modo significativo l'attività del Cliente e del cliente finale del Rivenditore. Oppure È richiesta una modifica del Servizio (se prevista dal contratto) critica per l'attività del Cliente e del cliente finale del Rivenditore..
Media	Il Servizio è utilizzabile o disponibile ma con prestazioni fortemente degradate. Oppure È richiesta una modifica del Servizio (se prevista dal contratto) non critica per l'attività del Cliente e del cliente finale del Rivenditore.
Bassa	Il Servizio è utilizzabile o disponibile ma presenta qualche problema minore, che non impatta in modo significativo l'attività del Cliente e del cliente finale del Rivenditore. Oppure Altri casi o richieste di impatto ridotto sull'attività del Cliente e del cliente finale del Rivenditore.

Impatto

Questo valore è valutato e attribuito da Apposto.

Impatto	Descrizione
Vasto	L'evento coinvolge più servizi infrastrutturali
Grande	L'evento coinvolge un servizio infrastrutturale o molteplici sedi del Cliente o del cliente finale del Rivenditore.
Moderato	L'evento coinvolge uno specifico servizio o una sede del Cliente o del cliente finale del Rivenditore.
Localizzato	L'evento coinvolge uno specifico componente di un servizio o un dispositivo del Cliente e del cliente finale del Rivenditore.

5.2. Assistenza 24x365

In opzione, se specificato in OTE, Apposto fornirà al Cliente, in aggiunta al servizio di assistenza standard, un servizio di assistenza con le seguenti caratteristiche:

- attivo dalle **21:30 alle 08:30** dal lunedì al sabato
- attivo **24 ore il sabato e nei giorni festivi**

Il servizio di assistenza 24H negli orari sopra indicati prenderà in carico i soli problemi di priorità 1, come definiti al paragrafo "Priorità", fornendo le seguenti prestazioni:

- diagnosi del problema.
- attivazione degli interventi di riparazione urgenti ritenuti opportuni.

5.3. Interventi a vuoto

Nei casi in cui, a fronte di una segnalazione di interruzione di servizio o Degrado, oppure durante le procedure di attivazione, Apposto faccia intervenire i propri fornitori presso la sede del Cliente e del cliente finale del Rivenditore e si rilevi che il malfunzionamento o l'impedimento derivino da cause imputabili al Cliente o al cliente finale del Rivenditore, Apposto si riserva il diritto di fatturare al Cliente i costi di intervento, nella misura di 150€.

6. Livelli di servizio e penali

6.1. Definizioni

Finestra di Servizio - Il periodo entro cui il Servizio erogato è usufruibile dal Cliente/Rivenditore.

Periodo di Misurazione - L'intervallo di tempo usato per calcolare i valori dei livelli di servizio pari ad un anno di fruizione del Servizio salvo diversamente specificato in OTE/SO.

Tolleranza (Grace period) - L'intervallo di tempo nel quale non si calcolano gli Eventi di Indisponibilità.

Intervento Programmato - Intervento effettuato da Apposto, comunicato anticipatamente al Cliente secondo i tempi previsti dal Contratto, finalizzato a migliorare la qualità del Servizio. Può comportare la temporanea indisponibilità parziale o totale del Servizio.

Intervento in Emergenza - Intervento effettuato da Apposto, finalizzato a prevenire Eventi di Indisponibilità, comunicato al Cliente/Rivenditore appena possibile. Può comportare la temporanea indisponibilità parziale o totale del Servizio. E' definito contrattualmente il numero massimo di interventi nel Periodo di Misurazione.

Incidente - Evento non programmato che ha portato all'interruzione o al degrado di una o più componenti del Servizio.

Evento di Indisponibilità - Evento in seguito al quale tutte le funzionalità del Servizio non risultino disponibili o non funzionanti per più di 10 minuti.

Tempo di Riferimento (TR) - La somma della durata (in minuti) delle Finestre di Servizio nel Periodo di Misurazione.

Tempo di Indisponibilità (TI) - La somma della durata (in minuti) degli Eventi di Indisponibilità che sono compresi nella Finestra di Servizio, calcolata nel Periodo di Misurazione, esclusi gli Eventi di Indisponibilità che occorrono:

- nel Periodo di Tolleranza
- durante Interventi Programmati
- durante Interventi in Emergenza
- durante altri eventi previsti dal contratto

Tempo di Disponibilità (TD) - La differenza tra il Tempo di Riferimento e il Tempo di Indisponibilità. $TD = TR - TI$

Tempo di presa in carico - È definito come il tempo entro il quale Apposto inizia il processo di diagnosi/riparazione del problema o la lavorazione della richiesta.

Misurazioni: misurazioni effettuate mediante gli strumenti di monitoraggio di Apposto.

Reporting: su richiesta del Cliente/Rivenditore, Apposto fornirà un report in cui è esplicitato il tempo di indisponibilità del Servizio.

Sistema di trouble ticketing - Strumento utilizzato dal personale Apposto e dal Cliente per

- segnalare un problema
- richiedere una modifica
- visualizzare lo stato della richiesta (ticket) fino al completamento della sua lavorazione (chiusura)

Lo stesso strumento è utilizzato dal personale Apposto per tracciare ogni dettaglio relativo alla lavorazione compresi i cambi di stato (ad es. "Aperto", "Preso in carico", "In lavorazione" ...).

6.2. Disponibilità del servizio e Livelli di servizio

Apposto si impegna a garantire un livello di disponibilità annuale in funzione dei servizi acquistati dal Cliente/Rivenditore e dell'impianto realizzato. La disponibilità viene calcolata come percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante e disponibile per lo scambio di traffico (al netto di guasti causati dal Cliente/Rivenditore).

La disponibilità viene calcolata secondo la seguente formula:

$$\text{Disponibilità} = (\text{TD/TR}) * 100$$

Nella tabella sottostante vengono riportate le percentuali di disponibilità del Servizio, salvo diversamente precisato in OTE/SO.

Il livello di disponibilità annuale può variare in funzione della tecnologia o della presenza di circuiti di back-up in progetti specifici forniti da Apposto secondo la seguente tabella:

Tipologia Servizio colpito dall'incident	Tecnologia	Disponibilità % *	Tempi di Ripristino*
Senza	FTTH	99,90	Entro 1 gg
Circuito di Back-up	FTTC, ADSL, SHDSL	99,30	Entro 2 gg
Con	FTTH	99,93	Entro 1 gg
Circuito di Back-up	FTTC, ADSL, SHDSL	99,80	Entro 2 gg

* Salvo diversamente indicato in OTE/SO

Tempi massimi di attivazione (1)	Giorni
Attivazione del servizio *Salvo diversamente indicato in OTE/SO	40

(1) Sono calcolati a partire dalla emissione dell'ordine verso il fornitore dell'ultimo miglio e in assenza di fornitura di apparecchiature. Dal calcolo sono esclusi i tempi in cui le procedure di erogazione sono sospese per causa del Cliente/Rivenditore, ad esempio ma non solo in caso di Cliente o cliente finale del Rivenditore sia irreperibile, locali non accessibili, tubazioni della sede di installazione ostruite.

6.3. Tempo di presa in carico

Di seguito sono riportati i tempi di presa in carico delle segnalazioni in base alla priorità assegnata al problema:

Priorità	Tempo massimo di presa in carico (minuti)
1	60
2	90
3	120
4	240

6.4. Penali

Al superamento dei livelli di servizio riportati nel presente Contratto, Apposto riconoscerà al Cliente/Rivenditore le penali qui di seguito descritte.

Le penali sono previste ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile escludendo il risarcimento di ogni ulteriore danno.

Definizioni

CM = canone mensile del Servizio

CG = canone giornaliero, il canone mensile di Servizio diviso per 30 giorni

G = giorno di indisponibilità/ritardo oltre la soglia descritta nel livello di servizio

H = ora o frazione di indisponibilità/ritardo oltre la soglia descritta nel livello di Servizio

M = tetto massimo alla penale

P = periodo dall'inizio del Servizio dopo il quale è calcolata la penale

Prestazione	Penale	TM	P
Tempi di attivazione (A)	1 CG per ogni G	1 CM	60gg dal rilascio
Disponibilità del servizio (A)	1 CG per ogni H	1CM	1 anno dal rilascio/rinnovo

(A) non si applica in caso di calamità, eventi eccezionali o in generale qualora la responsabilità non fosse imputabile a Apposto.

Gli indennizzi automatici non si applicano:

- quando l'attivazione è stata sospesa per responsabilità del Cliente/Rivenditore, ad esempio se il Cliente/Rivenditore non è raggiungibile per un appuntamento presso la propria sede o presso la sede del cliente finale del Rivenditore o non può essere contattato per effettuare una diagnosi "da remoto";
- quando il ritardo nell'attivazione dipende da altri operatori in seguito ad attivazione del servizio come migrazione o trasferimento da altro operatore
- quando la sede del cliente finale è in una "area speciale", riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad esempio le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.).

6.5. Modalità di richiesta della penale e dell'indennizzo

Le penali sono erogate nel rispetto delle modalità, dei tempi e delle condizioni previste di seguito:

- Richiesta. Le penali sono riconosciute solo per disservizi segnalati dal Cliente/Rivenditore al servizio di assistenza e vanno richieste con le medesime modalità entro 60 giorni dalla rilevazione del problema.
- Modalità di erogazione. Le penali saranno erogate al Cliente/Rivenditore con apposita nota di accredito, da compensare sul pagamento delle fatture a scadere o con emissione di bonifico bancario su specifica richiesta del Cliente/Rivenditore.
- Limiti. La penale sarà erogata solo a Clienti in regola con tutti i pagamenti.

7. Tariffe

7.1. Tariffe e condizioni di pagamento

Le tariffe di fornitura dei servizi, in Euro, IVA e le modalità di pagamento, sono specificati nell'OTE/SO.

7.2. Variazioni delle Tariffe e delle caratteristiche dei servizi

Prezzi e caratteristiche dei servizi saranno mantenuti inalterati per la prima durata contrattuale.

Apposto si riserva, tuttavia, la facoltà:

- di apportare variazioni tecniche al Servizio che non impattano sui livelli di servizio, notificandole al Cliente/Rivenditore tramite una comunicazione a mezzo posta elettronica certificata, raccomandata a.r. o attraverso una sezione dedicata del SO;
- di modificare tariffe, canoni e introdurre modifiche contrattuali con preavviso di almeno 30 giorni tramite una comunicazione a mezzo posta elettronica certificata, raccomandata a.r. o attraverso una sezione dedicata del SO. In questo caso è diritto del Cliente/Rivenditore recedere dal contratto o passare ad altro operatore tramite procedura di Migrazione. In caso di recesso dal Contratto non sarà applicato nessun costo di disattivazione. Il recesso potrà essere comunicato con le modalità previste nella tabella di cui all' Art. 4.1.

7.3 Mancato o ritardato pagamento

In deroga a quanto previsto nelle Condizioni generali di contratto, qualora il solo Cliente abbia presentato formale reclamo in merito all'addebito di un Servizio, può sospendere il suo pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.

8. Responsabilità del Cliente

8.1. Utilizzo del servizio

Il Cliente utilizzerà il Servizio e il Rivenditore si impegna a far utilizzare il Servizio ai propri clienti finali in base a quanto riportato nel Contratto e in base alla Normativa Applicabile.

Il Cliente/Rivenditore è tenuto a comunicare a Apposto ogni modifica relativa alla propria infrastruttura che possa inficiare l'efficacia del presente servizio con almeno 30 giorni di preavviso rispetto alla data di attuazione delle modifiche.

Il Cliente/Rivenditore è responsabile, in tutto e per tutto, della sicurezza dei propri apparati, applicazioni, dati, siano essi implementati presso i Data Center di Apposto o presso le sedi del Cliente o del cliente finale del Rivenditore.

Il Cliente/Rivenditore dovrà fornire a Apposto le condizioni tecniche adeguate all'erogazione del Servizio sulla propria infrastruttura quali a titolo esemplificativo:

- predisporre una presa elettrica per l'alimentatore dell'apparato;
- predisporre un Armadio Rack 19", una sala tecnica o similare adeguatamente ventilata ed alimentata per garantire le condizioni ideali per l'installazione dell'apparato;
- predisporre all'interno della proprietà del cliente finale i rilanci rame/fibra necessari qualora la posizione dell'apparato non possa coincidere con il punto di rilascio del circuito.

In mancanza di tali condizioni, sarà cura del Cliente/Rivenditore provvedere alla corretta esecuzione dei lavori di predisposizione per permettere a Apposto di completare le attività di installazione.

8.2. Responsabilità per i contenuti e manleva

Il Cliente/Rivenditore è totalmente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione. Il Cliente/Rivenditore solleva Apposto da responsabilità di carattere amministrativo, civile e penale derivanti dall'immagazzinamento e diffusione di dati che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del Contratto. Il Cliente/Rivenditore è responsabile per eventuali violazioni di Copyright causate da testi, grafica, marchi e loghi, immagini, suoni, opere multimediali, software e banche dati soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non forniti da Apposto.

9. Responsabilità di Apposto

Apposto si impegna a fornire il Servizio con la massima diligenza nel rispetto dei livelli di servizio indicati, la cui violazione, nei casi previsti, determina l'applicazione di penali restando escluso, ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile, il risarcimento di ogni eventuale danno.

Apposto si impegna a ripristinare il Servizio a fronte di danni all'infrastruttura locale in fibra in modalità temporanea entro i livelli di servizio previsti. Apposto si riserva di valutare i lavori necessari al ripristino definitivo concordando con il Cliente/Rivenditore gli eventuali oneri a suo carico.

* * *

Ai sensi dell'articolo 1341 del codice civile, al momento dell'adesione alle presenti Clausole e condizioni specifiche di contratto, il Cliente approva specificamente mediante apposita accettazione le seguenti clausole:

- Art.1 Descrizione del servizio
- Art.3 Attivazione, sospensione, modifiche del servizio e clausola risolutiva espressa
- Art.4 Durata del contratto
- Art.6 Livelli di Servizio e Penali
- Art.7 Tariffe
- Art.8 Responsabilità del Cliente