

## 1. DEFINIZIONI

Nelle presenti Condizioni Specifiche così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti avranno il significato sotto definito:

### **Giorno Lavorativo**

Giornata dal Lunedì al Venerdì che non sia festività Nazionale o festa patronale della città di Torino.

### **Problema Bloccante**

Problema che impedisce totalmente la fruizione del servizio.

### **Help Desk**

Servizio d'assistenza di primo livello erogato da Fiberning Spa.

### **Trouble ticket**

Registrazione effettuata nel sistema di gestione dei problemi segnalati dal Cliente, consultabile via Web o via telefono dal Cliente.

### **Ordine Servizio Connettività (OSC)**

E' un particolare Ordine contenente il riepilogo dei Servizi e dei corrispettivi.

### **Allegato tecnico**

Documento contenente i dati della sede di installazione e ogni altro parametro tecnico necessario alla configurazione; esso costituisce parte necessaria e integrante dell'OSC.

### **SLA**

Sono pattuizioni contrattuali generali o specifiche, attraverso le quali si definiscono i parametri tecnici e le metriche di Servizio esempio livelli di qualità di servizio che devono essere rispettate dal fornitore nei confronti dei propri Clienti. Se generiche, sono allegate alle presenti Condizioni Specifiche di Connettività in Allegato A. Se Specifiche o in deroga, saranno contenute nella SPI.

### **Rete Fiberning**

L'insieme di apparecchiature e linee di connessione utilizzate da Fiberning, comprese tra il doppino in rame della sede del Cliente e le connessioni ai punti di interscambio Internet nazionale (MIX) e internazionali.

### **Migrazione**

La procedura di trasferimento di un servizio xDSL in base alla regolamentazione vigente, effettuata tramite il processo descritto dalla "Circolare Agcom del 9 aprile 2008: modalità attuative della delibera 274/07/CONS. Passaggio degli utenti finali tra operatori" e dal conseguente accordo sottoscritto tra gli operatori e sue successive modifiche.

## 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1. GENERALITÀ

Il Servizio consente al Cliente l'accesso alla rete Fiberning e tramite essa a Internet in tecnologia xDSL. La velocità di accesso è specificata nell'Ordine di connettività accettato dal Cliente, ovvero nelle relative SLA. Il servizio può includere la fornitura di apparecchiature e/o opzioni di configurazione e/o opzioni aggiuntive (back up su ISDN e UMTS, indirizzi IP supplementari, ecc.).

### 2.2. CONFIGURAZIONE DELL'ACCESSO xDSL

Il Servizio attualmente utilizza come standard la modalità IP over ATM (1483 LLC routed), sempre associata a indirizzi IP statici ed è configurato in modalità Fast, salvo futuri nuovi standard e modalità dovuti ad avanzamenti tecnologici imposti dai fornitori.

### 2.3. INDIRIZZI IP

Il Servizio, in modalità IP over ATM, include un indirizzo IP statico, pubblico, assegnato all'interfaccia xDSL del router utilizzato per accedere al Servizio. In opzione, se specificato nell'Ordine accettato dal Cliente, il Servizio include, in modalità IP over ATM, l'assegnazione di più indirizzi IP statici, di cui 3 indirizzi sono sempre utilizzati da Fiberning per la definizione della rete (e quindi indisponibili) e il numero restante è a disposizione del Cliente.

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

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

### 2.4. Domain Name System

Il Servizio include l'uso del DNS Fiberning per la risoluzione di nomi di dominio se acquistati contestualmente al Servizio di connettività.

### 2.5. BACK-UP ISDN

In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente, il servizio include un accesso alternativo da utilizzare su linee ISDN a 64 o 128Kbps, con numero d'accesso unico a livello nazionale e tariffazione al minuto.

L'attivazione e i canoni per la linea ISDN, nonché il traffico telefonico sono a carico del Cliente e saranno fatturati direttamente dall'operatore telefonico del Cliente.

Questa opzione è utilizzabile solo quando sull'apparecchiatura router usata per accedere al servizio non è attiva la funzione NAT (Network Address Traslation) e solo se il router supporta accessi ISDN oltre che DSL.

Considerata la catena impiantistica dei servizi DSL, il back-up ISDN si attiva automaticamente quando il router rileva l'indisponibilità della linea fisica. In caso di disservizio su altri elementi di rete, è possibile che il router non attivi automaticamente il back-up ISDN, che potrà essere attivato manualmente dal Cliente, eventualmente assistito da Fiberning negli orari di assistenza disponibili.

### 2.6. PROTOCOLLO BGP (BORDER GATEWAY PROTOCOL)

Il Servizio esclude la funzionalità BGP sui servizi ADSL, mentre è valutata a progetto nelle SPI su alcune tipologie di servizi SHDSL.

### 2.7. CONFIGURAZIONI IN BILANCIAMENTO DI CARICO

Per le configurazioni che utilizzano due linee sulle quali sono attestati servizi xDSL, è rilasciata al Cliente la configurazione in bilanciamento di carico, con i seguenti vincoli:

- Il traffico in downstream, da Internet alla sede del Cliente, è configurato a livello TCP/IP in modalità "a pacchetto" e consente di ottenere una velocità massima pari alla somma della velocità delle singole linee.

- Il traffico in upstream, dalla sede del Cliente verso Internet, è configurato a livello TCP/IP in modalità "a sessione", per cui qualunque applicazione TCP dispone di banda massima uscente pari alla massima velocità della singola linea.

- Le prestazioni sul raccordo urbano sono date a livello di singola linea, poiché le prestazioni aggregate dipendono da diversi fattori, fra cui il tipo di applicazioni TCP utilizzate.

### 2.8. SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Su richiesta del Cliente e quando vi sia un sospetto di malfunzionamento del Servizio xDSL, Fiberning potrà fornire, a titolo di diagnostica, i grafici giornalieri, settimanali, mensili e annuali del traffico dati generato dalla linea su cui è attivo il Servizio.

### 2.9. APPARECCHIATURE IN COMODATO D'USO

In opzione, se specificato nell'Ordine accettato dal Cliente, è fornita un'apparecchiatura router in comodato d'uso, a fronte del pagamento di canoni periodici, senza trasferimento della proprietà al Cliente. L'apparecchiatura sarà consegnata presso la sede designata dal Cliente e include la configurazione iniziale del router. E' inclusa altresì una procedura di sostituzione dell'apparecchiatura in caso di guasto, con esclusione dei guasti causati dal Cliente. L'obbligo di sostituzione è limitato ai modelli di Apparecchiatura di cui Fiberning mantiene disponibilità in magazzino. La procedura prevede l'invio al Cliente di un'apparecchiatura simile per funzionalità e prestazioni a quella originariamente fornita. Le spese di spedizione da Fiberning al Cliente sono a carico di quest'ultimo.

E' inclusa la gestione remota dell'apparecchiatura router. In questo caso si prevede che Fiberning detenga gli identificativi d'accesso, che si riservi a livello TCP (Transmission Control Protocol) l'uso esclusivo della "porta" 23 assegnata all'indirizzo IP dell'interfaccia del router e che il Cliente non possa intervenire sulla configurazione.

L'esecuzione di ulteriori configurazioni richieste dal Cliente o necessarie al funzionamento del Servizio, quali ad esempio (gli aggiornamenti del sistema operativo, le configurazioni di "port forwarding" modifiche agli indirizzi IP della rete del Cliente, riconfigurazione back-up ISDN, attivazione di filtri a scopo

preventivo) deve essere prevista nell'Ordine sotto la voce Opzioni Aggiuntive / Assistenza

La richiesta di ulteriori configurazioni rispetto a quelle pattuite originariamente, dovrà essere rivolta dal Cliente a Fiberning tramite Help Desk.

#### **2.10. MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA**

La manutenzione ordinaria è effettuata normalmente oltre dalle ore 18.30 alle ore 8.00 nei Giorni Lavorativi e tutto il giorno nella giornata di Domenica.

Altri interventi di manutenzione e/o per la risoluzione di problemi saranno notificati nel più breve tempo possibile.

#### **2.11. VARIAZIONI TECNICHE AL SERVIZIO**

Fiberning si riserva il diritto di apportare variazioni al servizio senza obbligo di comunicazione al Cliente e senza che ciò importi novazione del Contratto, salvo nei casi siano modificati in senso peggiorativo, i livelli di qualità del Servizio, per i quali è previsto un risarcimento.

#### **2.12. LIVELLI DI SERVIZIO**

Nella SPI o nell'allegato A alle presenti Condizioni Specifiche, sono definiti i livelli di qualità dei Servizi e gli eventuali indennizzi applicabili qualora essi non siano raggiunti.

Sono da considerarsi livelli di qualità con valore di indicazione non coercibile:

- Disponibilità della rete;
- Tempi massimi di intervento a supporto del Cliente, misurati dalla presa in carico del problema;
- Tempi massimi di apertura guasto verso il fornitore, misurati a partire dalla diagnosi del problema.

Sono da considerarsi livelli di qualità la cui violazione dia luogo a un possibile risarcimento:

- Tempi di attivazione del servizio di cui alle SLA;
- Banda minima garantita. Attenzione: la banda minima dichiarata per i profili ADSL "rate adaptive" può essere limitata dalle caratteristiche del doppino stesso, che può ridurre il valore massimo ottenibile sulla linea; in questi casi, quando la velocità di "aggancio" è inferiore alla banda minima dichiarata, il livello di servizio non si applica poiché è indipendente dalla qualità di servizio offerta da Fiberning.. La verifica di tale parametro e l'applicazione del possibile risarcimento prevedono inoltre che le apparecchiature del Cliente siano gestite da Fiberning. In altri casi, il Cliente potrà richiedere a Fiberning, a titolo oneroso (dipendente dall'apparecchiatura utilizzata), di fornire un'apparecchiatura configurata e gestita per effettuare il test. Fiberning valuterà tempi e costi e formulerà un'offerta specifica in merito al Cliente.
- Per quanto concerne alcuni Servizi (vedi tabella in allegato A) i tempi di riparazione, calcolati dall'apertura di un Trouble Ticket tramite Help Desk.

#### **2.13. RISARCIMENTO E MODALITÀ DI RICHIESTA**

Nel caso in cui sia previsto risarcimento, questo sarà erogato nel rispetto delle modalità, dei tempi e delle condizioni previste di seguito.

- Tipo di risarcimento. Qualunque forma di risarcimento sarà erogata al Cliente come credito sui canoni successivi per il Servizio, di norma calcolato nella fattura successiva al mese in cui si è verificato il problema e in ogni caso entro la scadenza del contratto.
- Limiti al risarcimento. Alla scadenza del contratto, eventuali crediti residui non saranno rimborsati al Cliente. Il risarcimento sarà erogato solo a Clienti in regola con tutti i pagamenti.
- Quota sulla quale è effettuato il risarcimento. Il risarcimento è espresso come quota fissa oppure come percentuale del canone mensile per il solo servizio xDSL, escluse altre opzioni. Nel caso di fatturazione di altri servizi insieme al Servizio xDSL oppure di periodicità diversa dal mese, saranno calcolate le porzioni di canone relative al servizio e /o l'equivalente canone mensile.
- Richiesta di risarcimento. Per fruire del risarcimento previsto, il Cliente dovrà avere richiesto la registrazione di un Trouble Ticket, per il problema in questione e richiedere l'applicazione del risarcimento, via fax 011.534258, al numero 011.5184732 entro il giorno 15 del mese successivo in cui si è presentato il problema.

### **3. ASSISTENZA**

#### **3.1. ASSISTENZA BASE**

Il servizio include assistenza telefonica e via e-mail effettuata dal reparto Help Desk, supportato da tecnici specialisti.

L'assistenza è attiva dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dei Giorni Lavorativi, ed è raggiungibile ai seguenti recapiti:

- Email: support@fibering.com
- Tel: 02.00.632.190
- Fax : 02.00.632.199

Si definisce Assistenza l'insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del Servizio, per quanto concerne i seguenti elementi:

- Funzionalità dell'apparecchiatura router, se fornita da Fiberning
- connettività IP sulla rete Fiberning
- funzionalità del DNS, se gestito da Fiberning

Per la gestione dei problemi segnalati dal Cliente e del processo di soluzione, è operativo un sistema elettronico di registrazione delle segnalazioni dei guasti (trouble ticketing system).

Sono escluse dal servizio le attività di consulenza hardware e software.

#### **3.2. ASSISTENZA 24H**

In opzione, se specificato nell'Ordine di connettività, accettato dal Cliente, Fiberning renderà disponibile al Cliente assistenza 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, con le seguenti caratteristiche:

- attivo al di fuori della finestra di disponibilità dell'Help Desk; qualunque chiamata durante le finestre di disponibilità dell'Help Desk potrà essere rifiutata;
- raggiungibile a un numero di telefono mobile, comunicato in fase d'attivazione; il numero telefonico è condiviso da tutti i Clienti abilitati al servizio; i costi telefonici sono a carico del Cliente;
- operativo per la soluzione di Problemi Bloccanti. La presa in carico di un Problema Bloccante è immediata. La risoluzione di eventuali altri mal funzionamenti correlati, che non rivestano carattere d'urgenza potrà essere rinviata negli orari 09:00 – 18:00, soprattutto se in concomitanza con problemi di più Clienti.

### **4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **4.1. PROCEDURA DI ATTIVAZIONE**

Durante la fase di attivazione del Servizio, tutte le comunicazioni al Cliente sono effettuate all'indirizzo e-mail del contatto specificato come "Responsabile Tecnico" o "Responsabile Unico" e solo in via eccezionale tramite contatto telefonico.

Le fasi di attivazione sono riassunte in:

- Inserimento OSC. In seguito alla ricezione dell'Ordine accettato dal Cliente, Fiberning provvede a inserirlo nel proprio sistema automatico di gestione ordini.
- Inserimento dati Allegato Tecnico. Fiberning provvede ad inserire nel proprio sistema automatico di gestione ordini, i dati tecnici contenuti nell'Allegato Tecnico unito all'Ordine. Se l'Allegato non è allegato all'Ordine; Fiberning chiederà al Cliente la compilazione successiva del medesimo. In mancanza dei dati tecnici richiesti, Fiberning non potrà procedere nella successiva fase di Attivazione.
- Richiesta attivazione/migrazione. In seguito alla compilazione, il sistema inoltra la richiesta di attivazione ai fornitori utilizzati da Fiberning, in modo automatico o manuale. Se il Cliente desidera sostituire un servizio xDSL già attivo presso un altro fornitore, dovrà necessariamente inserire nell'Allegato Tecnico l'apposito codice migrazione ottenuto dal precedente fornitore, pena l'impossibilità di procedere alla migrazione.
- Gestione errori. In caso di errori formali, (ad esempio numero telefonico errato), Fiberning richiederà al Cliente una modifica dell'Allegato Tecnico e darà inizio a una nuova procedura di attivazione.
- Gestione Fall Back. In caso di impossibilità di attivazione del servizio per una determinata velocità, Fiberning potrà presentare al Cliente, delle scelte alternative (procedura di Fall Back) a velocità decrescenti, corredate dal nuovo prezzo. Il Cliente potrà decidere se accettare la nuova scelta o cancellare l'Ordine.
- Attivazione del Servizio. Al termine dell'attivazione del Servizio richiesto nell'Ordine accettato dal Cliente o della scelta operata dal Cliente durante l'eventuale procedura di Fall Back, Fiberning procederà 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, Fibering avviserà il Cliente che potrà decidere se rinunciare al Servizio oppure attendere la disponibilità delle risorse necessarie, in questo caso rinunciando a ogni risarcimento sui tempi d'attivazione che saranno stabiliti negli SLA.

Nel caso in cui Fibering non possa attivare il Servizio, dovrà comunicarlo al Cliente, tramite Fax o e-mail ai recapiti indicati nell'Ordine, specificando che il contratto si intende risolto per impossibilità sopravvenuta della prestazione, ex. art. 1256 e ss c.c. con rinuncia di qualsiasi pretesa o azione da entrambe le parti.

#### **4.2. DATA INIZIO SERVIZIO**

La Data Inizio Servizio corrisponde alla data di spedizione del documento contenente le informazioni di configurazione necessarie al Cliente, via fax o via e-mail ai recapiti indicati nell'Ordine, ovvero corrisponde alla data di spedizione dell'Apparecchiatura router, se pattuita nell'Ordine.

#### **4.3. CONTESTAZIONE DEL RILASCIO DEL SERVIZIO**

Il Cliente dovrà comunicare le problematiche soggettive che impediscono la "Data Inizio Servizio", entro i dieci giorni solari successivi all'accettazione dell'Ordine, trascorsi i quali, in assenza di comunicazioni, il Servizio s'intende accettato.

La contestazione, dovrà essere comunicata all'Help Desk, che provvederà ad aprire un Trouble Ticket per dare inizio al processo di soluzione del problema all'esito positivo del quale il Servizio s'intende rilasciato.

### **5. DURATA DEL SERVIZIO**

#### **5.1. DURATA DEL SERVIZIO IN ASSENZA DI SPI**

Gli effetti del Contratto decorrono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha durata minima trimestrale e sarà automaticamente rinnovato alla scadenza, per lo stesso periodo, salvo recesso di una delle parti da inviarsi tramite lettera raccomandata A.R. Il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla ricezione della raccomandata, alla fine del mese. In assenza di specifica indicazione, si assume che il termine iniziale abbia durata pari a un anno.

#### **5.2. DURATA DEL SERVIZIO IN PRESENZA DI COMODATO DI APPARECCHIATURE E IN ASSENZA DI SPI**

Gli effetti del Contratto decorrono dalla "Data Inizio Servizio". Il Contratto ha una durata minima pari al termine iniziale indicato nell'Ordine accettato dal Cliente e sarà automaticamente rinnovato per il termine di estensione annuo, salvo disdetta da una delle parti, tramite lettera raccomandata A.R., da inviare almeno 30 (trenta) giorni prima delle date delle rispettive scadenze.

#### **5.3. DURATA DEL SERVIZIO IN PRESENZA DI SPI**

In caso di SPI, il termine iniziale minimo del Contratto è indicato nell'Ordine accettato dal Cliente e sarà automaticamente rinnovato per il termine di estensione annuo, salvo disdetta da una delle parti, tramite lettera raccomandata A.R., da inviare almeno 30 (trenta) giorni prima delle date delle rispettive scadenze.

In assenza di specifica indicazione, si assume che il termine iniziale abbia durata pari a un anno.

### **6. CORRISPETTIVI**

#### **6.1 COSTO DI DISATTIVAZIONE SERVIZIO**

Alla cessazione del Contratto saranno addebitati al Cliente i seguenti costi di cessazione/disattivazione del Servizio, con IVA esclusa.

Servizi asimmetrici su linea condivisa (ADSL): € 50,00 , su linea dedicata (ADSL Naked): 60,00€.

Servizi simmetrici, con le seguenti velocità in Mb/s: fino a 2Mb € 60,00 , 4Mb € 120,00 , 6Mb € 180,00 , 8Mb € 240,00 , 10Mb € 300,00

#### **6.2. PREZZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

I prezzi di fornitura del Servizio si intendono in Euro con esclusione di IVA e sono specificati, unitamente alle modalità e condizioni di pagamento, nell'Ordine sottoscritto dal Cliente.

#### **6.3 VALIDITÀ DEI PREZZI**

Se non altrimenti specificato, prezzi e caratteristiche dei servizi saranno mantenuti inalterati per il Termine Iniziale a partire dalla Data Inizio Servizio. L'offerta accettata dal Cliente può riportare eventuali condizioni particolari applicate al rinnovo.

#### **6.4 VARIAZIONI DEI PREZZI**

Fibering si riserva la facoltà - e il Cliente accetta fin d'ora - di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso scritto di almeno 30 giorni prima dell'applicazione, via posta ordinaria, o fax, o via e-mail.

E' diritto del Cliente rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, informando Fibering via raccomandata A.R. della propria intenzione di recedere dal contratto entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica.

### **7. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

#### **7.1. CONTENUTI**

Il Cliente è totalmente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione e utilizzazione.

Il Cliente solleva Fibering 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 presente accordo. Il Cliente 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 Fibering.

#### **7.2. CONSERVAZIONE DELLE APPARECCHIATURE**

Il Cliente dichiara di aver ricevuto in ottimo stato le Apparecchiature concesse in godimento da Fibering e se ne servirà con la diligenza del buon padre di famiglia, assumendosi la responsabilità di mantenerle nello stesso stato in cui gli sono state consegnate, salvo il normale deperimento dovuto all'uso esclusivamente per gli scopi previsti dal presente contratto ed impedendosi a non concedere a terzi l'utilizzazione delle stesse, neppure temporaneo a titolo gratuito o oneroso. A fronte di manomissione, il Cliente dovrà risarcire per intero il prezzo di vendita corrente dell'Apparecchiatura o, in caso d'indisponibilità, di un suo modello equivalente per prestazioni e funzionalità.

#### **7.3. INTRUSIONI VIA INTERNET**

Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi e solleva Fibering da ogni responsabilità in merito. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che terzi possano accedere via Internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio per causare danni a terzi.

Nel caso in cui Fibering rilevi un tentativo d'intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l'erogazione del Servizio, potrà interrompere il Servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

#### **7.4. RIVENDIBILITÀ DEL SERVIZIO**

Il Servizio o le sue componenti possono essere rivenduti a terzi solo a fronte d'esplicito accordo con Fibering. In questo caso il Cliente s'impegna a fornire a Fibering la documentazione richiesta dalle leggi vigenti. In particolare, è tenuto ad acquisire e trasmettere a Fibering fotocopia della carta di identità dell'abbonato se quest'ultimo è persona fisica, o della carta d'identità di un responsabile avente potere di firma (o visura camerale) se è persona giuridica.

#### **7.5. ACCESSO ALLA SEDE DEL CLIENTE/UTILIZZATORE FINALE**

Il Cliente dovrà consentire, previa richiesta, ai tecnici Fibering o a una terza parte a contratto con Fibering, l'accesso alla sede di fruizione del Servizio per le attività di installazione o riparazione.

#### **7.6. MIGRAZIONI TRA OPERATORI**

Il Cliente è informato che nel caso in cui fornirà il codice di migrazione nell'Allegato Tecnico o nei casi in cui sul numero telefonico specificato sia attivo un servizio xDSL Telecom Italia, la procedura di attivazione implicherà una richiesta di cessazione all'operatore attuale e la richiesta di attestazione del Servizio sull'infrastruttura Fibering.