

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1 – Oggetto

La richiesta ha ad oggetto la fornitura del servizio così come individuato e descritto nell'offerta che è allegata ("l'Offerta"), alle condizioni economiche ivi previste, e sulla base delle Condizioni Generali di Contratto di seguito riportate nella presente, della quale sono parte integrante e sostanziale (la "Richiesta").

La Richiesta, unitamente alle Condizioni Generali di Contratto debitamente sottoscritte, ed agli Allegati, costituiscono e sono parte integrante ed essenziale del contratto per la fornitura del Servizio.

2 – Accettazione della Richiesta

- 2.1 La Richiesta costituisce proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c. e avrà validità per il periodo indicato al punto 2.2 che segue.
- 2.2 Celeris avrà la facoltà di accettare la Richiesta nei 30 giorni successivi alla sottoscrizione della stessa: sottoscrivendo la Richiesta in segno di integrale accettazione e consegnandone copia al Cliente a mano o a mezzo comunicazione di corriere con ricevuta di consegna; ovvero dando inizio alla fornitura del Servizio e comunicandolo al Cliente mediante l'invio del Modulo di Attivazione.
- 2.3 La comunicazione al Cliente dell'accettazione della Richiesta con le modalità di cui al punto 2.1 costituisce conclusione del Contratto.

3 – Corrispettivi

Come corrispettivo della prestazione del Servizio, il Cliente si impegna a pagare gli importi indicati nell'Offerta, nei termini nella stessa indicati e con le modalità di cui al successivo punto 4.

4 – Modalità di invio fatture

La Circolare Ministeriale n.45/E del 19 ottobre 2005, inerente le novità in materia di fatturazione introdotte dal Decreto Legislativo n. 52 del 20 febbraio 2004, conferma la correttezza dell'invio delle fatture ai clienti tramite lo strumento della posta elettronica (e-mail) in alternativa al tradizionale inoltro a mezzo posta cartacea.

Celeris ha scelto la trasmissione delle fatture ai clienti (file in formato PDF) a mezzo e-mail, che permette notevoli risparmi di tempo, di denaro e, soprattutto, garanzia nella ricezione.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

DEFINIZIONI

Ai fini del Contratto e dei documenti ad esso allegati, i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato:

"Apparecchiature": indica le apparecchiature hardware, il software e la relativa documentazione utilizzati nell'ambito del Servizio.

"Circuito di Accesso": indica il collegamento trasmissivo che parte dalla sede del Cliente e termina al primo nodo di rete interamente gestito da CELERIS.

"Contratto": indica l'insieme della Richiesta, sottoscritta dal Cliente ed accettata da CELERIS, delle Condizioni Generali di Contratto (le "Condizioni Generali"), dell'Offerta e degli altri allegati alla Richiesta.

"Corrispettivo": indica il contributo una tantum, il canone mensile e quant'altro previsto per la fornitura del Servizio da corrisponderci sulla base dell'Offerta.

"Data di Attivazione": indica la data in cui il Servizio diventa operativo ai sensi della clausola. 4.2 delle Condizioni Generali.

"Richiesta di fornitura" (la "Richiesta"): indica il presente documento

"Infrastrutture": indica le infrastrutture di rete utilizzate da CELERIS per il collegamento delle Apparecchiature.

"Locali": indica i locali dove le Apparecchiature sono installate.

"Modulo di Attivazione" (altrimenti detto "RFS"): indica il documento inviato al Cliente per comunicare la disponibilità del Servizio ai sensi della clausola 4.2. delle Condizioni Generali.

"Offerta": indica il documento contenente le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche con le quali viene prestato il servizio.

"Servizio": indica il servizio fornito da CELERIS e descritto nell'Offerta e negli altri Allegati.

"Piattaforma CELERIS": indica l'infrastruttura tecnica che consente la fornitura del Servizio attraverso la realizzazione di collegamenti con gli apparati del Cliente per il trasporto delle informazioni tra sorgente e destinazione.

1. OGGETTO - FORNITURA DEL SERVIZIO

1.1. Il Contratto ha ad oggetto la fornitura del Servizio così come individuato nell'Offerta e negli altri Allegati, regolamentata dalle presenti Condizioni Generali.

1.2. Le Parti convengono che il registro elettronico attestante il funzionamento del Servizio, formato e conservato a cura di CELERIS, costituisce piena prova degli atti compiuti dalle Parti.

1.3. CELERIS potrà modificare in ogni momento le caratteristiche e/o le condizioni del Servizio, dandone comunicazione al Cliente con un preavviso scritto di almeno 20 giorni solari. Nel caso in cui la variazione proposta risulti peggiorativa delle caratteristiche e/o le condizioni contrattualizzate, il Cliente entro 7 giorni solari dalla data di ricevimento di detta comunicazione potrà recedere dal Contratto, dandone comunicazione scritta a CELERIS, restando l'obbligo da parte del Cliente di corrispondere il corrispettivo di ogni singolo contratto di connettività fino alla data di scadenza naturale.

1.4. CELERIS ha la facoltà di subappaltare a terzi parte delle prestazioni necessarie per l'esecuzione del presente Contratto assumendosi ogni responsabilità e garanzia del mantenimento dei livelli di servizio contrattualizzati.

1.5. CELERIS non concede al Cliente, che accetta, il diritto non esclusivo a rivendere il Servizio.

2. DURATA - RECESSO

2.1. Il Contratto avrà la durata annuale, biennale o triennale come indicato nell'offerta allegata, a far tempo dalla Data di Attivazione del Servizio e, salvo diversa previsione contenuta nell'Offerta, alla scadenza si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di un anno, salvo disdetta da comunicarsi a mezzo raccomandata a.r. almeno o PEC almeno 30 giorni prima dalla data di chiusura del servizio. In ogni caso, qualora il Cliente successivamente chieda l'attivazione di servizio/i opzionale/i, la cui durata superi quella del Servizio anteriormente richiesto, la scadenza del Contratto coinciderà con la scadenza del/i servizio/i opzionale/i richiesti.

2.2. Nel caso in cui l'Offerta preveda la fornitura di Circuiti di Accesso presso più sedi o altri Servizi non opzionali, le Date di Attivazione del Servizio potranno essere differenti per ogni sede in funzione delle reali date di rilascio dei suddetti circuiti; per ciascuna Sede varranno le regole indicate nell'art. 2.1. **2.3.** Il Cliente rinuncia al diritto di recesso unilaterale anticipato rispetto alla scadenza del Contratto di cui all'art. 1671 c.c., fermo restando quanto previsto all'art. 1.3.

2.4. In ogni caso il Cliente è tenuto a rimborsare a CELERIS i costi sostenuti per l'esecuzione del Contratto in conseguenza della sottoscrizione della Richiesta.

2.5. CELERIS ha il diritto di recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, sospendendo il Servizio. In tale caso sarà obbligata esclusivamente alla restituzione al Cliente del rateo del prezzo del Servizio corrispondente al numero di giorni non utilizzati, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi altro rimborso o indennizzo o responsabilità di CELERIS per il mancato utilizzo dei Servizi da parte del Cliente nel periodo residuo. La cessazione dell'accordo, quale che ne sia la causa, non esclude comunque l'obbligo da parte del Cliente di pagare gli addebiti, eventualmente maturati, a termini dell'accordo medesimo, alla data di cessazione.

3. COMPONENTI DEL SERVIZIO

3.1. Apparecchiature del Cliente utilizzate nell'ambito del Servizio Co-Location

3.1.1. Il Cliente si impegna ad installare ed a conservare le apparecchiature in ottimo stato di manutenzione e idonee all'uso cui sono destinate e a fare ogni attività necessaria per rendere

idonee tali Apparecchiature alla fornitura ottimale del Servizio.

3.1.2. Il Cliente si impegna a utilizzare le Apparecchiature in conformità alla legge e nel rispetto delle condizioni e secondo le modalità previste nel Contratto. In particolare, si impegna a effettuare una corretta e costante manutenzione delle Apparecchiature in modo da prevenire qualunque disfunzione

delle stesse che possa generare danni alla rete di CELERIS e/o a soggetti terzi.

3.1.3. Gli interventi di manutenzione dovranno essere effettuati da personale specializzato di cui il Cliente sarà unico ed esclusivo responsabile anche in relazione ad eventuali conseguenze pregiudizievoli che dovessero occorrere durante gli interventi di manutenzione. Resta inteso che il Cliente si impegna a non rimuovere le (o parte delle) Apparecchiature dai Locali senza il consenso scritto di CELERIS.

3.2. Apparecchiature di CELERIS utilizzate nell'ambito del Servizio presso i Locali del Cliente

3.2.1. Il Cliente si impegna ad indicare e mettere a disposizione di CELERIS dei Locali idonei a consentire la corretta installazione delle Apparecchiature secondo le modalità e le caratteristiche indicate nell'Offerta, nonché ad effettuare ogni modifica e ad ottenere ogni autorizzazione eventualmente necessaria a questo scopo.

3.2.2. Il Cliente si impegna a cooperare per l'erogazione ottimale del servizio fornendo per le Apparecchiature a proprie spese l'energia elettrica, la presa di terra secondo normativa vigente ed adeguato condizionamento dei Locali.

3.2.3. Il Cliente si impegna a supportare l'Help Desk di CELERIS per la rivelazione e risoluzione di eventuali problemi e, qualora necessario, a consentire accesso ai Locali al personale autorizzato da CELERIS limitatamente alla finalità di garantire l'efficienza del Servizio. CELERIS non sarà responsabile del mancato funzionamento del servizio derivante dal non rispetto da parte del Cliente di quanto previsto dal presente articolo.

3.2.4. Il Cliente si impegna ad utilizzare le Apparecchiature in conformità alla legge e nel rispetto delle istruzioni che verranno date di volta in volta da CELERIS, a non fare eseguire interventi da soggetti non autorizzati da CELERIS e a non rimuovere le stesse dai Locali.

3.2.5. CELERIS avrà facoltà di modificare tecnicamente le Apparecchiature e le modalità di fornitura del Servizio e di apportare tutte le variazioni ritenute opportune e/o di sostituire le Apparecchiature medesime, mantenendo altresì uno standard qualitativo del Servizio analogo rispetto a quello precedente alla variazione o modifica.

3.2.6. I rischi di perdita o di danneggiamento delle Apparecchiature saranno a carico del Cliente dal momento della loro consegna presso i Locali del Cliente.

3.2.7. Per chiarezza di interpretazione si intende con Apparecchiature di CELERIS anche le Apparecchiature fornite su richiesta di CELERIS da terze parti per l'erogazione del Servizio quale, a titolo di esempio, il router di terminazione del Circuito di Accesso.

3.3. Circuiti di Accesso

3.3.1. In caso il Servizio richieda Circuiti di Accesso il Cliente dà mandato a CELERIS di attivare i Circuiti di Accesso necessari, secondo le modalità e presso la/e propria/e sede/i indicate nel documento d'Offerta. Limitatamente a questa finalità il Cliente fornisce a CELERIS il consenso espresso alla comunicazione dei dati personali ad operatori terzi.

3.3.2. Il Cliente fornisce la disponibilità dei propri locali e l'accesso alle persone incaricate da CELERIS limitatamente alle finalità connesse con l'attivazione e la manutenzione in perfetta efficienza dei Circuiti di Accesso.

3.3.3. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il rilascio dei Circuiti di Accesso è sottoposto a dei vincoli che possono essere verificati solo in fase di attivazione del Servizio. Qualora la tipologia di accesso scelta per una determinata sede del Cliente non fosse disponibile, o qualora fosse disponibile solo con caratteristiche differenti, CELERIS ed il Cliente si impegnano a cooperare per trovare Circuiti di Accesso alternativi. Nel caso in cui non esistano alternative soddisfacenti, il Cliente potrà recedere dal Contratto solo limitatamente alla sede non Attivabile.

3.3.4. Domini

3.3.5. Le presenti Condizioni Generali si intendono automaticamente estese a coprire i servizi di registrazione o mantenimento domini. Tali servizi possono sia essere inclusi nell'Offerta, sia essere erogati in seguito a richieste che il Cliente

potrà rivolgere a CELERIS nell'arco della durata del presente Contratto. Laddove sia previsto nell'Offerta il Cliente conferisce mandato a CELERIS per la richiesta di assegnazione e registrazione del nome a dominio, per conto ed in nome del Cliente, alla competente autorità italiana ("R.A.").

3.3.6. CELERIS non è responsabile in alcun modo per la formazione, il contenuto e l'utilizzo del nome a dominio richiesto e rilasciato dalla R.A.. Il Cliente si impegna a rinunciare alla assegnazione, alla registrazione e all'utilizzo del nome a dominio, qualora risulti, a seguito di contestazione, che il medesimo compori una lesione dei diritti di esclusiva di terzi soggetti

3.3.7. Il Cliente si impegna ad informare CELERIS – prima del deposito della richiesta di cui alla clausola 3.4.1 – della eventuale esistenza di altri nomi a dominio in suo possesso e/o della rinuncia, modifica o cancellazione dei medesimi attuata mediante altro soggetto.

3.4. Servizi

VOCE

3.4.1. Le presenti Condizioni Generali si applicano anche alla fornitura di servizi voce.

3.4.2. Fatto salvo quanto previsto nell'Offerta, la fornitura dei Servizi avverrà:

3.4.2.1. Attraverso collegamenti tra la Piattaforma CELERIS e gli apparati del Cliente. Il Cliente sarà responsabile della connessione alla piattaforma CELERIS presso uno dei punti di interconnessione concordati. Salvo accordi commerciali diversi, il Cliente, in caso di collegamenti commutati alla Piattaforma CELERIS, conviene che rimangono completamente a proprio carico i costi relativi a tale connessione.

3.4.3. Resta inoltre inteso che i costi relativi a dispositivi, programmi, servizi telefonici (ivi espressamente inclusa ogni ed eventuale imposta presente e futura), necessari ad accedere ai predetti Servizi CELERIS rimangono completamente a carico del Cliente.

4. OBBLIGHI CELERIS

4.1. CELERIS si impegna a fornire il Servizio in accordo a quanto descritto nell'Offerta. CELERIS, previa comunicazione al Cliente, si riserva la facoltà di variare in ogni momento la soluzione tecnica utilizzata, purchè equivalente o migliorativa in termini di caratteristiche e dei livelli di servizio promessi al Cliente.

4.2. CELERIS, successivamente allo svolgimento delle operazioni necessarie all'erogazione, si impegna a confermare la raggiunta disponibilità del Servizio, inviando al Cliente il Modulo di Attivazione (RFS).

4.3. CELERIS potrà sospendere il Servizio, in tutto o in parte:

a) anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati che dipendano da cause di forza maggiore, ovvero da eventi al di fuori del controllo di CELERIS;

b) nel caso di manutenzioni ordinarie o modifiche da comunicare al Cliente con anticipo di 3 giorni lavorativi rispetto all'intervento.

c) con il preavviso possibile, ovvero senza preavviso dove non sia possibile procedere diversamente, in caso di manutenzioni straordinarie che si rendano necessarie con urgenza per mantenere i livelli di servizio contrattualizzati.

5. GARANZIE

CELERIS fornisce i Servizi in ottemperanza alle condizioni della licenza individuale rilasciata dal Ministero delle Comunicazioni e in conformità alle normative nazionali, comunitarie e, ove del caso, estere applicabili.

Il Cliente dichiara e garantisce di essere in possesso delle autorizzazioni, licenze e certificazioni necessarie per usufruire del Servizio.

CELERIS si riserva il diritto di sospendere la fornitura del Servizio al Cliente nel caso in cui il Cliente effettui la rivendita del Servizio in difformità dalle vigenti disposizioni di legge e di regolamento in materia di telefonia e di telecomunicazioni.

6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

6.1. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne CELERIS in relazione a qualunque pretesa avanzata da terzi, nonché per qualunque danno e/o conseguenza pregiudizievole subita da CELERIS derivante: (i) dall'utilizzo illecito e/o improprio del Servizio e/o delle Apparecchiature; (ii) da disfunzioni e/o malfunzionamenti di qualunque genere e/o guasti delle Apparecchiature anche in conseguenza di cattiva manutenzione delle stesse; (iii) dal mancato utilizzo e/o dall'insufficiente utilizzo di idonee misure di protezione e/o sicurezza; (iv) da danni alla rete di CELERIS e/o ad apparecchiature di terzi determinati da interventi di manutenzione; (v) da pretese avanzate a qualsiasi titolo da terzi, anche dipendenti del Cliente, in relazione agli interventi di manutenzione effettuati per conto del Cliente.

6.2. Il Cliente si impegna a non diffondere mediante la rete di CELERIS contenuti che possano, in qualsiasi modo, nuocere e/o danneggiare terzi, e si obbliga in ogni caso a manlevare e tenere indenne CELERIS da qualunque pretesa avanzata da terzi, nonché per qualunque danno subito da CELERIS in conseguenza della violazione della presente clausola.

6.3. A tale scopo, il Cliente si impegna ad astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare o, altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti.

6.4. CELERIS ha il diritto senza averne l'obbligo di cancellare a propria esclusiva discrezione qualunque contenuto pubblicato o trasmesso che a proprio insindacabile giudizio risulti in violazione del presente accordo.

6.5. Il Cliente è responsabile in via esclusiva per i contenuti trasmessi per mezzo del Servizio sulla rete di CELERIS, anche da parte dei propri dipendenti o utenti finali e si impegna altresì a manlevare e tenere indenne CELERIS in ordine a qualsiasi pretesa avanzata da terzi che siano stati danneggiati ed in relazione a qualsiasi azione promossa in sede giudiziale o stragiudiziale da terzi e dalle Autorità competenti, nonché per qualunque danno subito da CELERIS in conseguenza della violazione della presente clausola. In particolare, nel caso di adesione al Servizio finalizzata alla fornitura di accesso alla rete Internet ai propri utenti finali, il Cliente garantisce che saranno poste in opera opportune misure di protezione e controllo affinché le informazioni scambiate durante l'accesso ad Internet non siano contrarie all'ordine pubblico né abbiano contenuti comunque illeciti. In nessun caso CELERIS potrà essere ritenuta responsabile dei contenuti trasmessi dal Cliente attraverso il Servizio.

6.6. Il Cliente si impegna a non utilizzare apparecchiature terminali collegate alla rete di CELERIS, anche tramite i Circuiti di Accesso che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, e/o prive e/o dotate di insufficienti misure di sicurezza e/o protezione e si obbliga in ogni caso a manlevare e tenere indenne CELERIS da qualunque pretesa avanzata da terzi, nonché per qualunque danno subito da CELERIS in conseguenza della violazione della presente clausola.

6.7. Il Cliente si impegna a rispettare tutte le norme concernenti la condotta online e la corretta fruizione dei Servizi. Il Cliente è tenuto

a rispettare tutte le regole fissate dalla Netiquette. In particolare, relativamente alle disposizioni di Legge Italiana sulle Telecomunicazioni.

6.8. CELERIS potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione del servizio od a porre in atto le contromisure opportune a porre immediato rimedio alla violazione, in caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui alle clausole 6.2 e 6.5, nonché nel caso in cui il Cliente ponga in essere le condotte previste nell'art. 6.1 da (i) a (v), ovvero in caso di violazione delle norme di legge o di regolamento applicabili, ovvero qualora l'uso dello stesso da parte del Cliente produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

6.9. Il Cliente si impegna, a pena di decadenza, ad effettuare ogni contestazione relativa alle difformità tra il Servizio contrattualizzato e quello fornito da CELERIS con comunicazione scritta a mezzo telefax (o e-mail ai support di riferimento) contenente la dettagliata indicazione tecnica delle contestazioni, spedita entro e non oltre 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Modulo di Attivazione. In mancanza di tale comunicazione, ovvero laddove sia decorso il termine di decadenza, il Servizio si intenderà pienamente accettato.

6.10. Il Cliente si impegna, a pena di decadenza, ad effettuare ogni contestazione in ordine all'esecuzione del Contratto con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata a.r. (anticipata a mezzo telefax o via e-mail ai support di riferimento), contenente la dettagliata indicazione tecnica delle contestazioni, spedita entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla data in cui il Cliente è venuto a conoscenza della circostanza in contestazione. In mancanza di tale comunicazione, ovvero laddove sia decorso il termine di decadenza, ogni contestazione deve ritenersi inammissibile.

6.11. Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo dei Servizi a soggetti da lui non espressamente autorizzati.

6.12. Qualora il Cliente ritenga che i Servizi o parte di questi siano usati fraudolentemente o per scopi illegali, oppure nel caso in cui per cause non imputabili al Cliente, lo stesso non sia più in grado di utilizzare i Servizi o parte di questi, lo stesso Cliente informerà immediatamente CELERIS fornendo ogni informazione necessaria.

6.13. Il Cliente è tenuto ad informare CELERIS per iscritto, con un preavviso di almeno trenta giorni, di ogni cambiamento o modifica relativi alla denominazione sociale, alla sede legale e all'indirizzo e al numero di partita IVA se del caso.

7. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI CELERIS

7.1. CELERIS non è in alcun modo responsabile per interruzioni, malfunzionamenti, mancata attivazione od esecuzione del Servizio che siano imputabili ad atti dolosi od omissioni del Cliente, o che derivino dalla indisponibilità dei servizi di comunicazione e delle fonti di energia imputabile ai fornitori di servizi di comunicazione e/o di energia elettrica o comunque indipendenti dalla volontà di CELERIS, ferma restando la responsabilità del funzionamento dei sistemi di backup eventualmente previsti dall'Offerta.

7.2. CELERIS non sarà responsabile per sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del servizio imputabili ad altro gestore, ai terzi di cui al punto 1.4 e/o derivanti da problemi tecnici imputabili a fornitori del Cliente o di CELERIS.

7.3. CELERIS non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità del Servizio quali, a titolo meramente esemplificativo, perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio

7.4. CELERIS non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente o a terzi a causa della non attivazione, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento del

Servizio che sia imputabile al fatto del Cliente o di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore. A titolo meramente esemplificativo, CELERIS non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente, ovvero da parte di terzi non autorizzati da CELERIS, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione delle Apparecchiature utilizzate dal Cliente, da interruzione totale o parziale del Circuito di Accesso fornito da altro operatore di telecomunicazioni, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentari che inibiscano l'erogazione del Servizio o la sospensione o revoca della licenza, la cessazione o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare il Servizio.

7.5. CELERIS non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità del Servizio di CELERIS.

7.6. Laddove CELERIS risulti responsabile nei confronti del Cliente per cause derivanti o connesse all'esecuzione del presente Contratto, la responsabilità sarà limitata ai danni diretti e comunque il risarcimento del danno non potrà essere determinato in misura superiore al 10% dell'importo di ogni singolo contratto al cliente finale dei pagamenti effettuati dal Cliente a CELERIS nei 12 mesi precedenti l'evento di responsabilità

8. CORRISPETTIVO E PAGAMENTO SERVIZIO

8.1. Il Cliente per la fornitura del Servizio dovrà corrispondere il Corrispettivo mensile con una mensilità anticipata nel termine di 30 giorni solari dalla data fattura, salvo diversamente indicato nell'Offerta.

8.2. CELERIS si riserva il diritto di modificare in qualunque momento il Corrispettivo, anche in considerazione di variazioni dei costi relativi alla linea di accesso, agli aumenti dei tassi di cambio e/o ai prezzi concordati con i propri fornitori di servizi, se tali variazioni cumulativamente introducono una variazione documentabile superiore al 10% dei costi sostenuti da CELERIS per l'erogazione del Servizio rispetto al momento di ricezione della Richiesta.

8.3. In caso di mancato o ritardato pagamento del Corrispettivo saranno dovuti dalla scadenza di ogni fattura gli interessi di mora nella misura determinata dall'art. 5 del d.lgs. 9.10.2002, n.231, fermo restando quanto previsto dall'art. 6 del d.lgs. 9.10.2002, n.231.

8.4. Il Cliente potrà presentare eventuali reclami in merito agli importi fatturati tramite comunicazione mediante lettera raccomandata a.r., telefax o e-mail al support di riferimento, ricevuta da CELERIS entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della fattura con documentazione delle voci e degli importi contestati. In difetto della predetta comunicazione, o nel caso in cui questa sia inviata oltre i limiti sopra stabiliti o priva di documentazione a supporto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato CELERIS compenserà gli importi dovuti nella prima fattura successiva utile. In mancanza di detta fattura successiva, CELERIS provvederà ad emettere nota di credito a favore del Cliente

8.5. In caso di ritardo nel pagamento del Corrispettivo, CELERIS avrà facoltà di sospendere la fornitura del Servizio mediante comunicazione a mezzo mail e/o raccomandata a.r. o telefax al Cliente con un preavviso minimo pari a 5 giorni solari, comunicando, contestualmente alla sospensione, il motivo della stessa, ed intimando il Cliente di adempiere entro 5 giorni solari dal ricevimento della comunicazione con l'avvertimento

che, decorso inutilmente tale termine, il Contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'articolo 1454 del Codice Civile.

8.6. CELERIS non sarà in alcun modo responsabile per i danni eventualmente subiti dal Cliente per effetto della sospensione del Servizio effettuata secondo quanto convenuto tra le parti nella clausola 8.5.

9. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E SEGNI DISTINTIVI

9.1. CELERIS ha titolo per la fornitura e/o rivendita di software, della relativa Documentazione e di ogni altra informazione e dato ("Materiale"), forniti al Cliente in esecuzione del Contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire del Servizio.

9.2. Il Cliente non potrà esporre nel proprio sito Web, né utilizzare, in alcun modo e forma - senza il preventivo consenso scritto di CELERIS - i marchi registrati e/o altro segno distintivo di CELERIS, compreso il logo contenente il marchio "CELERIS"

9.3. CELERIS non è in alcun modo responsabile per la violazione, da parte del Cliente, dei diritti di proprietà industriale e/o intellettuale di esclusiva titolarità di soggetti terzi, compresi i segni distintivi, i nomi e le denominazioni commerciali utilizzate o registrate come marchi d'impresa.

10. CODICI DI ACCESSO AI SERVIZI CELERIS

10.1. All'atto dell'accettazione della Richiesta di fornitura ai Servizi, CELERIS provvederà se necessario, a fornire al Cliente codici e istruzioni necessarie per usufruire di tali Servizi. I codici o numeri d'accesso rilasciati al Cliente sono strettamente personali.

10.2. Il Cliente è responsabile per l'uso e della diffusione di tali codici d'accesso. Nel caso di furto, smarrimento o uso illecito di tali codici da parte di terzi, il Cliente deve provvedere tempestivamente a notificare dell'illecito CELERIS ai numeri forniti. CELERIS provvederà tempestivamente a disattivare i codici d'accesso in questione e fornirà in tempi brevi nuovi codici al Cliente. Al momento dell'avvenuta notifica il Cliente sarà sollevato dalla responsabilità per eventuali usi illeciti dei servizi sottoscritti.

11. IMPEGNI DI RISERVATEZZA

11.1. CELERIS ed il Cliente si obbligano reciprocamente per se e per i propri dipendenti, consulenti, nonché per le società controllanti ovvero ad essi collegate e/o controllate a non divulgare o rivelare in alcun modo a terzi direttamente e/o indirettamente senza la preventiva e specifica autorizzazione scritta, in tutto o in parte, il contenuto delle informazioni confidenziali.

11.2. Il Cliente si impegna a non rendere pubblica alcuna informazione in merito al rapporto in essere con CELERIS nonché al contenuto del presente Contratto senza il preventivo consenso scritto di CELERIS.

12. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente, ai sensi dell'art.1407 c.c., presta fin d'ora il proprio consenso affinché CELERIS possa cedere il Contratto a terzi, fermo restando le caratteristiche dell'Offerta ed i livelli di servizio prestati.

13. CLAUSOLA FISCALE

Tutte le tariffe indicate negli Allegati per i Servizi e gli altri addebiti da pagare in virtù della presente Richiesta sono al netto di tutte le imposte o tasse, incluse, in via elencativa ma non esaustiva, l'imposta sul valore aggiunto, e i dazi imposti da

qualsiasi autorità, governo o ente governativo. Il pagamento dell'imposta sul valore aggiunto e di ogni altra imposta o tassa sarà dovuto pro quota da ciascuna delle Parti, e ciascuna delle Parti accetta di sollevare l'altra Parte da ogni responsabilità.

14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

14.1. Il Contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. mediante comunicazione da parte di CELERIS a mezzo lettera raccomandata a.r. delle volontà di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa qualora:

a) il Cliente sia inadempiente agli obblighi di cui alle clausole: 5. (Garanzie); 6. (Obblighi del Cliente); 6.2., 6.4.; 7. (Corrispettivo e pagamento servizio); 9. (Diritti di proprietà intellettuale e segni distintivi); 11. (Impegni di riservatezza);

b) in caso di ritardato o mancato pagamento anche di una sola fattura alla scadenza;

c) il Cliente sia sottoposto a fallimento e/o ad altra procedura concorsuale;

d) i beni del Cliente siano sottoposti a procedura esecutiva;

e) il volume d'affari generato dal Cliente sia al di sotto della soglia minima eventualmente prevista nella singola Offerta

f) qualora il Cliente perda, per qualsiasi ragione, le autorizzazioni, le licenze e, in generale, i presupposti amministrativi necessari per l'esercizio della propria attività.

14.2. Nel caso di risoluzione, restano salvi tutti i diritti di ciascuna parte maturati prima della cessazione del rapporto contrattuale, nonché ogni altro diritto spettante per legge e/o in virtù del presente contratto, compreso l'eventuale risarcimento del danno subito da CELERIS in conseguenza della suddetta risoluzione.

15. COMUNICAZIONI

15.1. Ogni comunicazione riguardante il presente Contratto, deve essere in forma scritta e deve essere inoltrata nelle forme previste dal successivo punto 15.2 ai seguenti indirizzi:

*CELERIS srl
Via Valsesia 55
46100 - Mantova
PEC Celeris@pec.it*

Per il Cliente varrà l'indirizzo indicato nella Richiesta o quelli comunicati successivamente dalle Parti con le modalità previste dalla presente clausola.

15.2. Le comunicazioni di cui al punto precedente dovranno essere inviate tramite raccomandata a.r., ovvero dove non sia prevista la necessità della raccomandata a.r., mediante e-mail o facsimile. In caso di raccomandata a.r. la ricezione è comprovata, rispettivamente, dalla ricevuta di ritorno. Le comunicazioni inviate a mezzo facsimile si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio. Le comunicazioni inviate a mezzo e-mail si presumono ricevute nel momento in cui sono riscontrate da una e-mail di risposta proveniente dall'indirizzo del destinatario.

16. PREVALENZA DI DISPOSIZIONI

La Richiesta, le Condizioni Generali di Contratto e gli Allegati formano il Contratto, del quale ognuno dei suddetti documenti è parte integrante e sostanziale, e rappresenta l'accordo intervenuto tra le parti. In caso di contrasto fra loro, le previsioni contenute negli Allegati prevalgono su quelle contenute nella Richiesta e nelle Condizioni Generali di Contratto.

MODIFICHE

16.1. Ogni modifica del Contratto sarà valida ed efficace solo laddove sia fatta per iscritto dai rappresentanti delle parti muniti dei necessari poteri.

16.2. Il Cliente può acquistare in qualsiasi momento, con la

semplice sottoscrizione del relativo Modulo di Offerta, servizi ulteriori e/o estensioni collegati al presente contratto. L'attivazione di Servizi Opzionali la cui durata superi quella del Servizio anteriormente richiesto comporta la modifica della scadenza contrattuale (come meglio specificato nella clausola 2.1).

17. INVIO CONTRATTO

Le parti dichiarano che il testo sottoscritto e restituito a mezzo telefax o mail sarà provvisoriamente efficace fino a trenta giorni dalla data di invio. Entro tale periodo il Cliente si obbliga a far pervenire presso la sede di CELERIS la documentazione contrattuale in originale. La mancata o incompleta trasmissione di quanto sopra, legittima CELERIS alla sospensione del Servizio e/o alla risoluzione di diritto del presente accordo ai sensi dell'art. 1456 c.c.

18. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

18.1. Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

18.2. Qualsiasi controversia derivante dal Contratto, incluse in via meramente esemplificativa, quelle derivanti dall'interpretazione e/o esecuzione e/o risoluzione del Contratto, sarà di competenza esclusiva del Foro di Mantova, con espressa deroga di ogni altro foro concorrente.

INFORMATIVA AI SENSI DEL «CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI»

Gentile Cliente,

La informiamo, nel rispetto dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (il «Codice»), che i dati personali identificativi, amministrativi e contabili da Lei forniti nell'ambito del Suo contratto con Celeris s.r.l. saranno oggetto di trattamento in conformità al Codice e alla normativa in materia di privacy nelle telecomunicazioni.

Nel pieno rispetto del principio di riservatezza dei Suoi dati personali, il trattamento verrà effettuato:

1. per l'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto,
2. per l'adempimento dei relativi obblighi legali e fiscali,
3. per l'invio di informazioni relative ai Servizi CELERIS,
4. per lo svolgimento di indagini o ricerche di mercato al fine di migliorare costantemente la Qualità dei Servizi CELERIS e di verificare il livello di soddisfazione dei Clienti.

Il trattamento verrà effettuato principalmente con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati. Inoltre, potranno essere

tenute manualmente rubriche telefoniche o analoghe e fascicoli cartacei. I dati verranno custoditi presso la nostra sede via Valsesia 55 – 46100 Mantova. In relazione a tali dati, sono state da noi predisposte le misure di sicurezza previste dal Codice, che verranno adeguate nel tempo in conformità con le prescrizioni regolamentari e l'evoluzione tecnologica del settore. Il conferimento da parte Sua dei dati necessari per l'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto è strettamente funzionale alla esecuzione del contratto. Inoltre, il conferimento dei dati per l'adempimento degli obblighi legali e fiscali è comunque obbligatorio per legge.

I dati personali relativi al Suo traffico, da noi trattati per inoltrare chiamate e memorizzati, saranno cancellati o resi anonimi quando non siano più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione. In tali casi, il trattamento potrà continuare a fini di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento nei termini previsti dal Codice, salva ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.

Avranno accesso ai dati il personale della nostra amministrazione, il personale tecnico per quanto di competenza, le nostre società consociate (anche con sede all'estero) ed altre di fiducia che collaborano con CELERIS per la fornitura dei Servizi, i nostri sindaci e revisori contabili, gli uffici fiscali, le pubbliche amministrazioni e l'autorità giudiziaria nei casi previsti dalla legge. Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente ai nostri incaricati che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei Clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei nostri Servizi.

La informiamo, inoltre, che potrà esercitare i diritti previsti dall'articolo 7 del Codice. In particolare, Lei avrà il diritto di ottenere dal nostro responsabile del trattamento dei dati:

- (1) la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità e modalità su cui si basa il trattamento, nonchè dei soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o possono venirne a conoscenza, ai sensi del Codice;
- (2) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- (3) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero l'integrazione dei dati;
- (4) l'attestazione che le operazioni di cui sopra sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi.

Lei ha il diritto di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano.
Per una più precisa definizione dei Suoi diritti, La rinviamo all'articolo 7 del Codice.

Il responsabile del trattamento dei dati per CELERIS è attualmente il legale rappresentante Sig. Rizzi Andrea, domiciliato per l'incarico presso di noi, in Mantova, via Valsesia n. 55
Nel ringraziarLa per l'attenzione, La invitiamo a restituirci la presente inviando un messaggio email a amministrazione@celerisit.com

Le porgiamo i nostri migliori saluti.

Celeris s.r.l.

In relazione al trattamento di dati personali di cui alla presente Informativa, con specifico riferimento all'invio da parte di Celeris di informazioni riguardanti i Servizi, anche da un punto di vista commerciale o in relazione a nuovi Servizi che si rendessero disponibili in futuro, manifesto di seguito la mia preferenza:

SI, desidero continuare ad essere informato NO, non desidero ricevere informazioni

Visto quanto sopra, si da il consenso al trattamento dei propri dati personali, ai sensi dall'articolo 23 del Codice.

SLA e LIVELLI DI SERVIZIO

Le SLA ed i LIVELLI DI SERVIZIO definiscono in modo puntuale e per tipologia di servizio le:

- 1) DEFINIZIONI
- 2) SLA Provisioning: tempi di attivazione
- 3) SLA Assurance: tempi di ripristino in funzione della tipologia di guasto
- 4) MODALITA' GESTIONE GUASTI: modalità di apertura guasti ed escalation
- 5) CONSULENZA

1 DEFINIZIONI

GESTIONE GUASTI

Celeris alla presa in carico del guasto procede alla diagnosi dello stesso dispacciandolo al personale preposto per una rapida risoluzione. Se ritenuto opportuno l'Help Desk potrà contattare il referente tecnico per effettuare test aggiuntivi al fine di diagnosticare e risolvere, ove possibile, la problematica segnalata. Per tutta la Clientela TOP o servita in Fibra Ottica l'evento segnalato verrà preso in carico da personale del NOC che coordinerà tutti gli interventi necessari ad una rapida risoluzione degli stessi.

TEMPO DI RISPOSTA

E' il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte del Cliente e la comunicazione da CELERIS al Cliente della Diagnosi di massima e delle previsioni di ripristino.

Esclusivo per Clientela TOP: Tipicamente nell'arco di un'ora dalla segnalazione dei guasti il Cliente verrà contattato al fine di fornire, se possibile, indicazioni sulle cause e le tempistiche per la risoluzione dello stesso.

TEMPO DI RIPRISTINO

E' il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte del Cliente ed il ripristino del Servizio prendendo come riferimento temporale il ticket di apertura/chiusura del guasto bloccante.

SOSPENSIONE

I Ticket sono automaticamente sospesi negli orari di indisponibilità dell'apertura sede Cliente, o del referente Tecnico del Cliente segnalato in fase di segnalazione guasto. A seguito di superamento dell'evento che ha causato la sospensione del Ticket Celeris prenderà nuovamente in carico la lavorazione del guasto aumenando i tempi di risoluzione del guasto di 2 ore solari all'interno delle fasce orarie lavorative.

CHIUSURA GUASTI

Alla risoluzione del guasto Celeris provvederà a contattare il Cliente per le opportune verifiche e si impegna a fornire ogni volta una ragionevole analisi sulla causa del guasto ed a condividere con il Cliente tutte le azioni correttive messe in atto per la riparazione. In alcuni casi, sia a causa di elementi gestiti da terze parti che a causa dell'intrinseca complessità delle infrastrutture, potrebbe non essere possibile identificare univocamente la causa del guasto.

2 SLA PROVISIONING

CIRCUITI LINEE DATI

Il tempo di consegna dell'accesso al cliente finale di un Operatore è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Celeris e la data in cui il Circuito è posato presso la sede dell'utente finale, al netto delle sospensioni causa cliente (es: cliente non reperibile, locali non disponibili, predisposizioni in sede cliente per posa cavi, messa in sicurezza locali, saturazione elementi di distribuzione in Centrale o rete di distribuzione primaria/secondaria ...) e cause di forza maggiore (es: richiesta autorizzazioni, permessi, eventi atmosferici, terremoti, sommosse,...).

ATTIVAZIONE CIRCUITI

ADSL, ADSL ULL

Le tempistiche si differenziano in funzione se il servizio viene appoggiato su una linea preesistente RTG con fatturazione Telecom Italia, o se è necessario posare un nuovo doppino o migrare una risorsa da altro operatore.

Su linea RTG: nel 90% delle installazioni 10 giorni solari; nel 100% 40 giorni solari

Su linea ISDN o linea Naked: nel 90% delle installazioni 20 giorni solari; nel 100% 40 giorni solari

Migrazione da altro Operatore: nel 90% delle installazioni 20 giorni solari; nel 100% 40 giorni solari salvo errori fornitura codici migrazione / ritardi per ko di altro Operatore

SHDSL, EFM, EFM ULL

Nel 90% delle installazioni 40 giorni solari; nel 100% 60 giorni solari

FTTCab, FTTH condiviso

Nel 90% delle installazioni 10 giorni solari; nel 100% 30 giorni solari

WIRELESS

Le tempistiche si differenziano in funzione della velocità di picco

RADIO fino a 10 Mbps: nel 90% delle installazioni 20 giorni solari; nel 100% 60 giorni solari

RADIO fino a 100 Mbps: nel 90% delle installazioni 30 giorni solari; nel 100% 90 giorni solari

LTE

Nel 90% delle installazioni 10 giorni solari; nel 100% 30 giorni solari

Circuiti basati su FIBRA OTTICA DEDICATA

Le tempistiche si differenziano in funzione della velocità ZONA

ZONA 0: 90% delle installazioni 30 giorni solari; nel 100% 60 giorni solari

ZONA 1: 90% delle installazioni 60 giorni solari; nel 100% 120 giorni solari

ZONA 2: 90% delle installazioni 20 giorni solari; nel 100% 60 giorni solari

ZONA 3-4: 90% delle installazioni 90 giorni solari; nel 100% 180 giorni solari

SOSTITUZIONE ROUTER

Nel caso in cui il servizio comprenda uno o più router CPE la sostituzione in caso di danno grave o malfunzionamento hardware è gratuita per tutta la durata del servizio. I tempi di fornitura di un nuovo apparato variano tra i 4 e i 6 giorni lavorativi. Nel caso in cui non si ritengano accettabili è possibile valutare il servizio "ROUTER SECONDARIO" in accordo con il proprio commerciale.

3 SLA ASSURANCE

Il tempo di ripristino del servizio è definito come il numero di ore solari o giorni intercorrenti dalla segnalazione del disservizio o degrado e la sua risoluzione nelle fasce orarie lavorative concordate, fatti salvi i casi di:

- 1) indisponibilità della sede Cliente,
- 2) indisponibilità referente Cliente,
- 3) guasti causati da Terzi,
- 4) cause di forza maggiore.

Nei casi 3 e 4 Celeris si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile. Nel caso del punto 1 e 2 Celeris comunicherà al Referente tecnico indicato dal Cliente e definiti nella modulistica contrattuale, la constatata indisponibilità della sede del Cliente e o referente Cliente ed il tempo di ripristino si considererà reiterato. Qualora alla seconda visita la sede Cliente risultasse ancora non accessibile il guasto verrà chiuso fatta salva la facoltà di Celeris di addebitare al Cliente il rimborso delle spese sostenute.

Disservizio: per disservizio si intende circuito "Non Funzionante"

Degrado: per degrado si intende circuito "Parzialmente Funzionante"

Definizioni:

- orario lavorativo: da Lunedì a Sabato dalle ore 8:00 alle ore 18:00 esclusi festivi.
- fascia oraria per ricezione segnalazione guasti: da Lunedì al Sabato dalle ore 8:00 alle 16:00 esclusi festivi.

Segnalazioni pervenute dalle ore 00:00 alle ore 07:59 saranno prese in carico alle ore 8:00 dello stesso giorno lavorativo.

Segnalazioni pervenute dalle ore 16:01 alle ore 23:59 saranno prese i carico alle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo.

Le tempistiche sopra riportate sono valide all'interno della fascia di reperibilità in sede cliente specificata nel Modulo d'Ordine o garantita in fase di apertura ticket. Per distanze superiori a 200 km rispetto Mantova le tempistiche di risoluzione guasto sono aumentate di 1 giorno lavorativo sul territorio nazionale, per le isole e zone disagiate 2 giorni lavorativi. E' prevista la facoltà di Celeris di spedire l'apparato in sostituzione di quello guasto con montaggio a cura del Cliente che sarà supportato telefonicamente da tecnici.

TIPOLOGIA SLA

SECOND DAY: risoluzione nel 90% dei casi entro 2 Giorni Lavorativi alla segnalazione e nel 100% entro 3 Giorni Lavorativi.

NEXT DAY: risoluzione nel 90% dei casi entro 1 Giorno Lavorativo alla segnalazione e nel 100% entro 2 Giorni Lavorativi.

HALF DAY: Se la segnalazione viene effettuata tra le 8:00 e le 13:00 da Lunedì al Sabato esclusi festivi:

risoluzione nel 90% dei casi entro lo stesso Giorno e nel 100% entro le 14:00 del Giorno Lavorativo successivo alla segnalazione.

Se la segnalazione viene effettuata tra le 13:01 e le 18:00 da Lunedì al Sabato esclusi festivi: risoluzione nel 90% dei casi entro le 14:00 e nel 100% entro le 18:00 del Giorno Lavorativo successivo alla segnalazione.

GOLD: prevede la risoluzione dei casi nel 80% dei casi entro 8 ore lavorative all'interno della fascia oraria di disponibilità
nel 90% dei casi entro 12 ore lavorative all'interno della fascia oraria di disponibilità
nel 100% dei casi entro 16 ore lavorative all'interno della fascia oraria di disponibilità

OPZIONE H24: orario lavorativo: da Lunedì a Domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00 inclusi festivi infrasettimanali. fascia oraria per ricezione segnalazione guasti: da Lunedì a Domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00.

Al cliente verrà fornito numero del reperibile, le tempistiche per la risoluzione dei guasti sopra riportate sono valide all'interno della fascia di reperibilità in sede cliente garantita in fase di segnalazione su Modulo d'Ordine e può essere erogata esclusivamente per servizi su Circuiti Simmetrici

SLA ASSURANCE DISSERVIZIO:

SLA Second Day

Si applicano ai servizi ADSL, ADSL ULL, FTTCab, FTTH condiviso, RADIOLINK punto-multipunto

SLA Next Day

Si applicano ai servizi SHDSL, EFM, EFM ULL, RADIOLINK punto-punto

SLA Gold

Si applicano ai servizi FTTH dedicati

DEGRADI LINEE DATI ADSL, ADSL ULL, SHDSL, EFM, EFM ULL, FTTCab, FTTH condiviso

Segnalazioni di degrado sono risolte nel 90% dei casi entro 5 giorni solari. In caso di problematiche di tipo infrastrutturale le tempistiche possono aumentare fino a 60 giorni solari, nel qual caso Celeris darà evidenza al Cliente il prima possibile. Si precisa che, quando la risoluzione di tali segnalazioni richieda necessariamente ampliamenti dei backhauling in aree disagiate, per limiti tecnici non superabili, tale tipo di intervento potrebbe non essere eseguito.

4 GESTIONE GUASTI

Celeris alla presa in carico del guasto procede alla diagnosi dello stesso disacciandolo al personale preposto per una rapida risoluzione. Se ritenuto opportuno l'Help Desk potrà contattare il referente tecnico per effettuare test aggiuntivi al fine di diagnosticare e risolvere, ove possibile, la problematica segnalata. Celeris rilascerà per ogni guasto aperto un numero di ticket che servirà al Cliente per ricevere aggiornamenti usando i consueti metodi di contatto.

Per tutta la Clientela TOP o servita in Fibra Ottica l'evento segnalato verrà preso in carico da personale del NOC che coordinerà tutti gli interventi necessari ad una rapida risoluzione degli stessi.

5 CONSULENZA

Celeris offre anche servizi di consulenza nell'ambito delle TLC e NETWORKING, il seguente listino costi viene applicato nei seguenti casi:

- Assistenza su apparecchi o reti di terzi parti
- Attività di consulenza su progetti ex novo
- Richieste da parte di clienti che non sono relative a guasti
- Non ci sono accordi precedenti e contratti di monteore

ASSURANCE/CONSULTING LEVEL 1:	40,00 €/h
ASSURANCE/CONSULTING LEVEL 2:	70,00 €/h
ASSURANCE/CONSULTING LEVEL 3 e 4:	180,00 €/h