

Condizioni Generali Fornitura servizio di connettività tramite DSL di KpnQwest Italia Spa

1. DEFINIZIONI

KQI

La persona giuridica KpnQwest Italia SpA, fornitore di servizi DSL.

RIVENDITORE

La persona giuridica Macro Srl che ha stipulato un regolare accordo di rivendita con KQI e ne promuove i relativi servizi di connettività DSL, spazi Web e gestione caselle di posta elettronica.

CLIENTE

La parte contraente con il RIVENDITORE e fruitore dei servizi di KQI.

SERVIZIO

Il servizio fornito dal RIVENDITORE al CLIENTE, tramite linee e infrastruttura di KQI, in dipendenza della specifica offerta commerciale e del presente documento che ne regola le modalità di fornitura.

GIORNO LAVORATIVO

Dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, per tutti i giorni dell'anno, escluse festività nazionali, locali riferiti alla sede del RIVENDITORE e di KQI, e i periodi di chiusura del RIVENDITORE, sempre pubblicati sul sito Internet www.macro.srl.it

DATA INIZIO SERVIZIO

Data in cui il servizio DSL viene rilasciato al CLIENTE.

PROBLEMA BLOCCANTE

Problema che impedisce totalmente la fruizione del servizio DSL.

HELP DESK

Servizio assistenza di primo livello erogato dal RIVENDITORE.

NOC (Network Operation Center)

Dipartimento di gestione della rete KQI, responsabile dell'attivazione del servizio DSL e dell'assistenza, in modo pro-attivo o in seguito all'apertura di procedure di assistenza da parte del RIVENDITORE (trouble ticket) su richiesta del CLIENTE.

TROUBLE TICKET

Registrazione effettuata dal RIVENDITORE nel sistema di gestione dei problemi segnalati dal CLIENTE.

ALLEGATO TECNICO

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

RETE KQI

L'insieme di apparecchiature e linee di connessione compresa dal doppino in rame della sede del CLIENTE e le connessioni ai punti di interscambio Internet nazionali (MIX) e internazionali.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 GENERALITA'

Il servizio consente al CLIENTE l'accesso alla rete KQI e tramite essa a Internet in tecnologia DSL. La velocità di accesso è specificata nell'offerta accettata dal CLIENTE. Il servizio può includere la fornitura di diverse e/o ulteriori apparecchiature e/o opzioni di configurazione.

Il CLIENTE utilizzerà il servizio:

- . in base a quanto riportato nel seguente documento;
- . in base alle eventuali regole d'uso del servizio pubblicate;
- . in base alle leggi applicabili.

2.2 CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO DSL

Il servizio utilizza come standard la modalità IP over ATM (1483 LLC routed), sempre associata ad indirizzi IP statici e può essere configurato in modalità Fast o Interleaved, a scelta del CLIENTE.

Come alternativa non standard, in seguito ad approvazione da parte del NOC, è disponibile una configurazione in "PPP over ATM". In questo caso, saranno fornite user e password per l'accesso, la cui cura è responsabilità del CLIENTE, e al servizio verrà assegnato un unico indirizzo IP pubblico, statico o dinamico.

2.3 INDIRIZZI IP

Il servizio, in modalità IP over ATM, include un indirizzo IP statico pubblico, assegnato all'interfaccia DSL del router utilizzato per accedere al servizio. In modalità PPP over ATM, il servizio include un indirizzo IP pubblico dinamico.

In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal CLIENTE, il servizio include, in modalità IP over ATM, l'assegnazione di più indirizzi IP statici, di cui 3 indirizzi sono utilizzati da KQI per la definizione della rete e il numero restante è a disposizione del CLIENTE.

Quando sono richiesti più indirizzi IP statici pubblici, KQI 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, il RIVENDITORE lo comunica al CLIENTE stornandone la parte di canone dalla fatturazione.

Al termine del servizio, tutti gli indirizzi saranno riutilizzati da KQI.

2.4 DNS

Il servizio include l'uso del DNS KQI per la risoluzione dei nomi di dominio

2.5 BACK-UP ISDN

In opzione, se specificato nell'offerta accettata e sottoscritta dal CLIENTE, il servizio include un accesso alternativo da utilizzare su linea alternativa ISDN a 64 o 128 Kbps, 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 solamente quando sull'apparecchiatura router utilizzata per accedere al servizio, non è attivata la funzione NAT (Network Address Translation) e solo se il router supporta accessi ISDN oltre DSL.

In caso di indisponibilità del servizio DSL, il CLIENTE dovrà attivare manualmente e a propria cura il back-up ISDN.

Quando il router rileva una caduta della linea sulla quale è attestato il servizio DSL, è comunque possibile fare in modo che il back-up ISDN si attivi automaticamente.

2.6 APPARECCHIATURE IN UTILIZZO ESCLUSIVO

Il servizio prevede da parte del RIVENDITORE, la fornitura in comodato d'uso gratuito di un router in utilizzo esclusivo, a fronte del pagamento del servizio stesso, senza trasferimento della proprietà al CLIENTE. L'apparecchiatura verrà consegnata e configurata direttamente dal RIVENDITORE presso la sede del CLIENTE, in modo che venga verificata la navigazione Internet e la lettura /spedizione della posta elettronica su una postazione computer. La configurazione di Internet e Posta Elettronica su ulteriori postazioni saranno oggetto di addebito del RIVENDITORE al CLIENTE alle tariffe orarie in vigore al momento.

E' compresa una procedura di sostituzione dell'apparecchiatura router in caso di guasto, con esclusione di guasti causati dal CLIENTE, entro due giorni lavorativi dalla verifica del guasto.

Salvo esplicita approvazione del RIVENDITORE, il CLIENTE o chiunque altro soggetto, non potrà in alcun modo intervenire direttamente sul router in comodato d'uso e sulla sua configurazione, pena il riaddebito della quota di attivazione del servizio DSL e, se necessario, l'eventuale sostituzione con una nuova.

2.7 HELP DESK ED ASSISTENZA REMOTA

Il servizio è assicurato dal RIVENDITORE tutti i giorni lavorativi, nelle attuali fasce orarie: 9.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00

L'erogazione del servizio in fasce orarie e giorni al di fuori da quelli specificati nel presente documento è da ritenersi completamente a discrezione del RIVENDITORE.

Il RIVENDITORE potrà comunque variare tali fasce orarie, previa comunicazione al CLIENTE con un preavviso di almeno 7 giorni.

Il CLIENTE deve permettere l'accesso diretto alle apparecchiature in comodato d'uso gratuito da parte del RIVENDITORE e di KQI, in modo da potere eseguire i test e le attività di assistenza necessari.

3. MANUTENZIONE

3.1 MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA DA PARTE DI KQI

La manutenzione ordinaria è effettuata normalmente dalle ore 05:00 alle ore 07:00 del mattino nei giorni feriali e dalle 02:00 alle 08:00 della domenica. Altri interventi di manutenzione e/o di risoluzione dei problemi saranno notificati nel più breve tempo possibile.

4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 PROCEDURA DI ATTIVAZIONE

Al termine dell'attivazione del servizio richiesto nell'offerta accettata dal CLIENTE, KQI procederà alla configurazione del servizio e il RIVENDITORE provvederà subito dopo alla fornitura e configurazione dell'apparato router.

Se il servizio non può essere rilasciato per indisponibilità di risorse sul territorio, il RIVENDITORE avviserà il CLIENTE che potrà quindi decidere se rinunciare al servizio oppure attendere la disponibilità delle risorse necessarie, rinunciando comunque alla richiesta di qualsiasi forma di risarcimento, compresa quella eventuale riferita ai tempi di attivazione.

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, KQI non possa attivare il servizio, l'accordo di fornitura del servizio DSL si intende concluso con rinuncia di qualsiasi pretesa da parte di tutte le parti.

4.2 DATA INIZIO SERVIZIO

La Data Inizio Servizio corrisponde alla data in cui il RIVENDITORE effettua l'installazione e configurazione base del router presso la sede del CLIENTE.

5. DURATA DEL SERVIZIO E PREZZI

5.1 DECORRENZA

Gli effetti del Contratto si intendono dalla "Data Inizio Servizio" e nell'esercizio di prima fatturazione, la durata si intende dalla data stessa fino al 31/12 dello stesso esercizio. Negli esercizi successivi la durata è di 12 mesi e la fatturazione avviene entro Gennaio dell'esercizio di competenza.

5.2 RINNOVO E ADEGUAMENTI

Al termine di ogni esercizio solare, il servizio si riterrà tacitamente rinnovato salvo disdetta di una delle parti da comunicarsi a mezzo raccomandata a.r. entro il 31/10. Il 1° Gennaio di ogni anno, indipendentemente da quando è avvenuta la fornitura, i singoli valori delle voci che compongono il totale del servizio verranno aggiornati in base alla media delle variazioni percentuali degli indici ISTAT mensili rispetto agli stessi mesi dell'anno precedente, relativamente agli ultimi 12 mesi pubblicati sul sito ufficiale www.istat.it, maggiorati di un punto percentuale, quindi arrotondati all'Euro superiore.

5.3 CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Scadenza unica con R.B. 30gg Data Fattura - Fine Mese.

Il mancato pagamento del servizio nei termini e nelle modalità stabilite, comporterà la SOSPENSIONE immediata dei SERVIZI DI EROGAZIONE DELLA CONNETTIVITA' DSL, il ritiro delle apparecchiature in comodato d'uso gratuito e la risoluzione del presente contratto.

Nel caso in cui il CLIENTE provveda in seguito al pagamento delle somme dovute, per la riattivazione del servizio il RIVENDITORE addebiterà la quota iniziale di attivazione.

5.4 CONTRIBUTO DI DISMISSIONE

In caso di disdetta del servizio da parte del CLIENTE, nei termini previsti dal presente Contratto, una volta ritirati gli apparati in comodato d'uso gratuito, il RIVENDITORE provvederà ad addebitare Euro 100,00 + IVA quale contributo per la cessazione del servizio DSL.

5.5 PREZZI

I prezzi di fornitura dei servizi sono specificati nell'offerta sottoscritta dal CLIENTE.

6. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

6.1 CONTENUTI

Il CLIENTE è direttamente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione.

Il CLIENTE solleva quindi sia il RIVENDITORE che KQI 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, causati da testi, grafica, marchi e loghi, immagini, suoni e opere multimediali, software, banche dati soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non forniti ne dal RIVENDITORE e ne da KQI.

6.2 CONSERVAZIONE DELLE APPARECCHIATURE

Il CLIENTE dichiara di avere ricevuto in ottimo stato e funzionanti le apparecchiature in comodato d'uso gratuito dal RIVENDITORE e se ne servirà con 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 impegnandosi a non concedere a terzi l'utilizzazione delle stesse nemmeno temporaneo a titolo gratuito od oneroso.

A fronte di manomissione o rottura, il CLIENTE dovrà risarcire per intero il prezzo di vendita corrente dell'apparecchiatura o, in caso di indisponibilità, di un suo modello equivalente per prestazioni e funzionalità.

6.3 INTRUSIONI VIA INTERNET

Il CLIENTE solleva fin da ora il RIVENDITORE e KQI da ogni responsabilità in merito ad eventuali attacchi e/o intrusioni da parte di terzi provenienti dalla rete, attraverso le apparecchiature attraverso cui viene erogato il servizio.

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 KQI rilevi un tentativo di intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l'erogazione del servizio, potrà interrompere il servizio, senza nulla dovere, fino quando il CLIENTE non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

6.4 ACCESSO ALLA SEDE DEL CLIENTE

Il CLIENTE dovrà consentire, previa richiesta da parte di tecnici del RIVENDITORE o di KQI, l'accesso alla sede di fruizione del servizio per le attività di installazione, riparazione o test di funzionamento.

7. FORZA MAGGIORE

Il RIVENDITORE e KQI non potranno in alcun modo essere ritenuti responsabili di qualunque suo obbligo ai termini del presente contratto se tale mancanza è causata o derivi da un evento di forza maggiore senza limitazione alcuna, compresi a titolo esemplificativo gli esempi seguenti: incendio, inondazione, sciopero, tagli di cavi o fibra, fulmine, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo, cause di forza maggiore, e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica.

8. FORO COMPETENTE

In caso di qualsiasi controversia, il foro competente sarà quello di Bologna.