

Spett.le

Ecolsola SrL  
Via Carso 73  
Madone (BG)

Milano 27/04/2022

Prot. OFF/AMS/2022/0128

## Offerta commerciale

---

### Fornitura Servizio di Connettività

**ECOISOLA SRL**

Funzionario commerciale: Andrea Masi

e-mail: andrea.masi@irideos.it

cell: 3357042042

Documenti allegati:

[1] CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO (CF022)



## SOMMARIO

1.	Descrizione del progetto	3
2.	Offerta economica	5
3.	Condizioni Generali di Contratto e Clausole Condizioni Specifiche	6
4.	Condizioni Contrattuali Negoziata	6
5.	Modalità di Assistenza	8

## 1. Descrizione del progetto

---

### 1.1. Descrizione della Soluzione

**In relazione alla Vs Richiesta di offerta per il Servizio di Connettività presso la sede di Ecoisola per il periodo 1-8-2022 / 31-12-2025 – CIG Z28360B168, Prot n. 1074 del 15 Aprile 2022, quanto segue.**

La soluzione studiata per il Cliente si compone dei seguenti servizi IRIDEOS, integrati e personalizzati per rispondere in modo più specifico alle esigenze rilevate.

Sede oggetto del servizio: Madone, Via Carso 73

Di seguito le caratteristiche degli accessi proposti:

- Accesso in Fibra punto-punto
- 8 Indirizzi IP Pubblici
- Apparati inclusi
- Banda :100 Mbit con 30 Mb di garantita

DURATA: 41 Mesi

#### *Servizio di Accesso Internet*

Si precisa inoltre quanto segue:

- la consegna del servizio di Accesso Internet e della relativa sottorete IP pubblica indicata è prevista su porta Ethernet del router
- presso ciascuna sede indicata, sarà cura e responsabilità del Cliente assicurare la protezione della rete privata dall'accesso alla rete pubblica Internet. Il Cliente dovrà eventualmente predisporre, ove lo ritenga necessario, dispositivi firewall, antivirus, proxy ecc. atti alla protezione della rete privata ed alla esposizione di servizi desiderati sulla rete pubblica come ad esempio l'eventuale traduzione (NAT/PAT) del traffico privato della rete privata da\verso la rete pubblica Internet o funzioni di port forwarding\dhcp server e similari. Si precisa che tali dispositivi ed attività non saranno gestiti da Irideos. I router forniti in comodato d'uso non saranno predisposti per gestire tali funzionalità.

#### *Note generali:*

- le attività professionali Irideos incluse nella presente proposta sono previste in orario lavorativo standard;
- presso ciascun sito Cliente sopra indicato Il Cliente sarà responsabile di fornire spazio per la colocation alimentazione e autorizzazioni di accesso per gli eventuali apparati e dispositivi di Irideos previsti, senza richiesta ad Irideos di alcun corrispettivo extra;
- sono esclusi dalla presente offerta:

- materiali ed attività per cablaggio strutturato, cablaggio di tipo tradizionale ed ogni infrastruttura di cablaggio (tubi, canaline, prese, torrette, ecc...) salvo dove esplicitamente indicate e/o comprese;
  - armadi o telai per alloggiamento di apparati;
  - cavi elettrici, prese elettriche ed accessori, prese di terra, gruppi di continuità elettrica dove non esplicitamente indicate;
  - opere civili o artigianali e quanto altro non specificato;
  - personal computer server e/o client, scanner, stampanti ed ogni altro dispositivo non esplicitamente compreso e descritto;
  - hardware e software non oggetto di fornitura;
  - tutto quanto non espressamente specificato nel presente documento;
- sono esclusi i maggiori tempi di intervento dovuti ad attese riconducibili a presenza\attività\interventi in carico ad enti terzi che gestiscono apparecchiature\sistemi che non sono parte della fornitura e gestione di Irideos;
- si evidenzia inoltre che la consegna dei circuiti di collegamento avverrà nei locali di proprietà del Cliente indicati dallo stesso;
- si evidenzia che, qualora i servizi ed i circuiti di accesso previsti per le sedi indicate saranno consegnati all'interno di strutture ed edifici di proprietà di terze parti, al fine di consentire la corretta installazione delle necessarie risorse, l'erogazione ed esecuzione dei servizi e la manutenzione degli stessi, è indispensabile che il Cliente fornisca preventivamente ad Irideos tutte le necessarie autorizzazioni e permessi affinché il personale tecnico preposto da Irideos possa accedere autonomamente a tutte le strutture e relative aree di competenza;

## 2. Offerta economica

DESCRIZIONE	Attivazione	Canoni Mese Complessivi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso Fibra punto-punto</li> <li>• 8 Indirizzi IP Pubblici</li> <li>• Apparati inclusi</li> <li>• Banda :100 Mbit con 30 di garantita</li> </ul>	Inclusa	Euro 90
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizi di Assistenza , Manutenzione, Installazione, Configurazione , Test e Collaudo</li> </ul>	Inclusi	inclusi
<b>TOTALE</b>	<b>Euro 0</b>	<b>Euro 90</b>

Il totale complessivo del servizio ammonta quindi a Euro 3.690

### 2.1. Servizio di Assistenza Tecnica

La presente proposta prevede l'attivazione di un servizio di assistenza tecnica della seguente tipologia:

Prodotto	Tipologia Assistenza	Riferimento
Fibra Ottica	standard	CF059

Indicativamente, la fornitura del servizio di accesso avverrà con i tempi di rilascio di 60 gg salvo il meglio secondo le modalità di cui al punto Tempi di Rilascio delle Condizioni Contrattuali Negoziare.

I prezzi sono da intendersi IVA esclusa

Per accettazione

Validità dell'offerta 30 giorni

### 3. Condizioni Generali di Contratto

---

Il Cliente dichiara di avere ricevuto, preso visione e accettato il documento delle Condizioni Generali di Contratto (CF022) ) come parte integrante della presente Offerta.

*Luogo*

.....

*Timbro e Firma (leggibile)  
per accettazione*

*Data*

...../...../.....

.....

## 4. Condizioni Contrattuali Negoziare

La presente offerta è disciplinata dalle Condizioni Generali di Contratto.

Il destinatario della presente offerta riconosce che la stessa contiene informazioni commerciali e tecniche riservate relative ad IRIDEOS, non altrimenti pubbliche, e si impegna a non divulgare a terzi l'offerta o anche solo le singole informazioni riservate in essa contenute senza previa autorizzazione scritta di IRIDEOS, atteso il pregiudizio grave ed irreparabile che potrebbe derivare a quest'ultima da una loro diffusione non autorizzata.

Qualora la presente offerta sia accettata, disciplinerà, congiuntamente alle Condizioni Generali di Contratto, ogni rapporto tra le parti e sostituirà ogni pregressa pattuizione, novandola ai sensi dell'art. 1230 del codice civile.

**1. Durata minima, rinnovo e preavviso di disdetta**

1.1 La durata del contratto è stabilita in 41 mesi dalla stipula del contratto.

1.2 Il Cliente è consapevole che il costo complessivo dei servizi di cui all'offerta è stato quantificato anche in funzione dell'impegno del Cliente stesso a rispettare la durata minima concordata. Ciò premesso, il Cliente potrà recedere anticipatamente senza che nulla sia dovuto, previa comunicazione da inviarsi nei modi contrattualizzati con un preavviso di almeno 30 giorni.

**Prezzi**

Tutti i prezzi, se non diversamente specificato, si intendono IVA esclusa

**2. Modalità di pagamento**

Addebito SEPA 30gg D.F.F.M.;termini di pagamento: 30 gg DFFM.

**3. Fatturazione**

- **Fatturazione:** è avviata a partire dall'attivazione dei singoli impianti\servizi.

- **Canoni:** mensili anticipati

**4. Esclusioni**

Si intende escluso tutto quanto non citato nella presente fatte comunque salve le Condizioni Generali di Contratto. Il Cliente è informato e accetta che IRIDEOS non sarà in alcun modo responsabile per eventuali malfunzionamenti o degrading della qualità dei servizi erogati, se imputabili alla rete locale e-o al centralino delle sedi Cliente e al loro mancato adeguamento.

**5. Installazione, configurazione e collaudo**

Le attività di installazione, configurazione e collaudo previste si svolgeranno nelle normali ore di lavoro. Qualora per eventuali esigenze del Cliente si dovessero svolgere in giorni festivi e/o in ore straordinarie, i maggiori oneri saranno conteggiati a parte.

**Tempi di rilascio**

I tempi di rilascio decorrono dalla data di arrivo, presso la sede di Irideos S.p.A., di copia firmata in originale del presente documento e di tutti i documenti amministrativi annessi (a titolo esemplificativo non esaustivo: autorizzazione addebito SEPA, copia documento di identità del Legale Rappresentante, ecc.). I tempi previsti sono indicativi e sono al netto di eventuali periodi di sospensione dovuti a ritardi generati da cause di forza maggiore e in ogni caso non imputabili a Irideos, inclusi i ritardi imputabili al Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: la disponibilità ed accesso ai siti oggetto di sopralluoghi e/o di attività tecniche necessarie all'attivazione del servizio).

Luogo

.....

Timbro e Firma (leggibile)  
per accettazione

Data

...../...../.....

.....

Ai sensi degli artt. 1341 - 1342 c.c. si dichiara di aver preso esatta e piena visione e di approvare esattamente e specificamente ognuna delle Condizioni Contrattuali Negoziare (compresi espressamente tutti i singoli sotto commi, ove non singolarmente specificati) di cui ai punti 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Luogo

.....

Timbro e Firma (leggibile)  
per accettazione

Data

...../...../.....

.....

## 5. Modalità di Assistenza

---

**NUMERO VERDE**  
**800.585.383**

**Orario Servizio di Assistenza:**

Lunedì-Sabato dalle ore 8.30 alle ore 21.30  
Sono esclusi i festivi infrasettimanali

Il servizio di assistenza è reso disponibile da IRIDEOS mediante un singolo punto di contatto basato su Numero Verde, oppure su numero geografico per le chiamate da cellulare e dall'estero (**+39 02 87200983**), per tutte le tipologie di segnalazione relative a tutti i servizi previsti nella fornitura.

Secondo le modalità più adatte ai vari servizi erogati, l'help desk garantisce la manutenzione e assistenza operando le attività che si rendano necessarie.

# FIBRA OTTICA

## clausole e condizioni specifiche

(CF059)

## 1 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:

**Irideos** - La persona giuridica IRIDEOS S.p.a.

**Contratto** - si intende il documento Contrattuale di accordo fra Irideos e il Cliente, composto dal documento “Clausole e condizioni specifiche”, dal documento “Offerta tecnico-economica” (in breve OTE) e dai rispettivi allegati.

**Allegato tecnico** - La documentazione compilata 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.

**Rivenditore** - il Cliente che, previa richiesta di autorizzazione ad Irideos, in quanto iscritto al Registro degli operatori di Comunicazione, rivende il Servizio a terzi.

**Fornitore** - Telecom Italia e altri soggetti terzi di cui Irideos si serve per l'erogazione del servizio o la fornitura delle apparecchiature.

**Servizio** - Il Servizio fornito da Irideos ai propri clienti in dipendenza del presente contratto.



**Giorno lavorativo** - Dal lunedì al venerdì, per tutti i giorni dell'anno, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Milano.

**Rete Irideos** - L'insieme di apparecchiature e linee di connessione compresa tra l'apparato installato in Sede Cliente e le connessioni ai punti di interscambio Internet nazionale (MIX, NAMEX) e internazionali.

**Sede Utente** – La sede fisica dove sarà attestato il servizio, appartenente a uno degli indirizzi coperti dalla rete in fibra ottica Irideos.

**Latenza** – Tempo medio di attraversamento di un pacchetto IP calcolato dalla CPE di consegna in casa Cliente e un punto in cui la rete Irideos si interconnette con un upstream providers per l'accesso a Internet. Il tempo medio calcolato attraverso l'invio di pacchetti ICMP tiene conto del RTT (round trip time, andata e ritorno).

**Packet Loss** - è la percentuale di pacchetti scartati dal Backbone durante la trasmissione tra la sede del Cliente, anche presso un Data Center Irideos, e il punto di accesso (oppure tra 2 NID della stessa VPN MPLS o L2 Punto-punto).

*Formula per il calcolo della percentuale dei pacchetti scartati:*

*[Numero pacchetti scartati/Totale di pacchetti trasmessi] x 100.*

## 2 Descrizione del Servizio

Il servizio offre al Cliente una connessione in fibra ottica alla rete dati di Irideos, attestata in una Sede Utente scelta dal Cliente cui Irideos abbia reso disponibile l'infrastruttura adeguata alla sua erogazione del servizio. L'infrastruttura di rete Irideos utilizza sia elementi propri, sia elementi di terze parti, inclusa dei collegamenti in fibra verso i Clienti e alcuni servizi di trasporto.

Il servizio offre al Cliente l'uso dei seguenti componenti:



- **NID (Network Interface Device)** – Un eventuale apparato, consegnato nella Sede Cliente, che costituisce la terminazione di rete Irideos-
- **CPE**, apparato opzionale tramite il quale viene erogato il servizio di accesso internet, può essere integrato con il NID
- **Coppia di fibre ottiche** – Una coppia di fibre ottiche consegnate nella Sede Cliente e connesse al “NID”, anche tramite opere di scavo o di passaggio di tubazioni all'interno o all'esterno della Sede Utente e attestate nei locali dove sono attualmente consegnati i servizi di telefonia.
- **Servizio di trasporto** sulla rete Irideos fino al data center Irideos alla velocità specificata in OTE.
- **Servizio di connessione a Internet (Opzionale)** erogato dai data center Irideos di Milano o Roma, fino ad un massimo di velocità di picco pari al servizio di accesso. Il servizio con le relative condizioni tecniche, sarà disponibile opzionalmente se specificato in OTE.
- **Indirizzi IP Pubblici statici (Opzionale)** – Uno o più indirizzi IP statici, se riportati in OTE.

Il Cliente utilizzerà il servizio:

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

Il presente contratto richiama per quanto applicabile la "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazione elettronica", reperibile all'interno della sezione informazioni del sito Irideos all'indirizzo web <https://Irideos.it>



## 2.1 Servizi opzionali di accesso ad internet

Se specificato in OTE, il servizio può includere l'accesso ad Internet e relativa assegnazione di un indirizzo IP statico assegnato all'interfaccia verso la rete esterna del NID.

In opzione, se specificato in OTE, il servizio include l'assegnazione di più indirizzi IP statici.

Quando sono richiesti più indirizzi IP statici pubblici, Irideos 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, Irideos lo comunica al Cliente e rimuove i canoni periodici relativi dalla fatturazione.

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

In conseguenza alla possibile adozione della tecnologia IPv6, Irideos può dover apportare modifiche al piano di numerazione IP assegnato.

Può essere fornito tramite la CPE

## 3 Apparati ed Infrastrutture

### 3.1 NID

L'apparato NID (Network Interface Device) ha le seguenti caratteristiche generali:

- espone una porta di accesso di tipo **Fast Ethernet** o superiore in **rame** od **ottica**, alla quale il Cliente deve connettere le proprie apparecchiature;
- è di proprietà di Irideos che ne mantiene il controllo e la gestione per tutta la durata del servizio;
- è consegnato al Cliente presso la Sede Utente a spese e cura di Irideos durante la fase di attivazione del servizio, già configurato;
- è concesso in uso al Cliente per tutta la durata del servizio.



Eventuali contestazioni sullo stato delle apparecchiature debbono essere comunicate entro tre giorni lavorativi dalla consegna contattando l'assistenza. L'assenza di contestazioni nei termini detti comporta la completa accettazione delle apparecchiature da parte del Cliente che dichiara di averle ricevute in ottimo stato.

### 3.2 Sostituzione apparati in caso di guasto

Per apparati Irideos, nel servizio fornito è inclusa una procedura di sostituzione degli apparati in caso di guasto, con esclusione dei guasti causati dal Cliente. La disponibilità o meno della procedura di sostituzione deve essere specificata in OTE ed è limitata ai modelli di cui Irideos mantiene disponibilità a magazzino.

La procedura, salvo diversamente indicato in OTE, prevede l'invio al Cliente di un apparato simile per funzionalità e prestazioni a quella originariamente fornita.

Nel caso di guasto per responsabilità del Cliente, il Cliente dovrà risarcire a Irideos il prezzo per lo stesso apparato o per un apparato simile in funzionalità e prestazioni.

### 3.3 Approvvigionamento da terza parte

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

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

In caso di disservizio, qualora durante l'intervento si verifichi che il malfunzionamento è causato da un problema sull'apparato di proprietà del Cliente, Irideos addebiterà il costo di Intervento a vuoto al Cliente.

### 3.4 Restituzione dell'apparato

Alla scadenza del Contratto, il Cliente dovrà restituire a Irideos gli apparati ricevuti in comodato e/o noleggio, in buono stato e funzionanti, salvo il normale deperimento d'uso. Il Cliente invierà a proprie spese l'apparato, confezionato in imballaggio appropriato, presso



Irideos S.p.a.- Via Carlo Perrier 4, 00157 Roma, oppure presso eventuale altro indirizzo più prossimo alla Sede Cliente, in questo caso, il Cliente avrà cura di contattare il servizio clienti Irideos per identificare indirizzi di consegna alternativi. In caso di mancata restituzione dell'apparato entro 30 giorni dal termine del contratto il Cliente sarà tenuto al pagamento di una penale per mancata restituzione apparato, pari al valore economico del prezzo di listino del produttore alla Data inizio servizio.

### 3.5 Monitoraggio del servizio

In opzione, se specificato in OTE, il servizio include l'accesso a un sistema di monitoraggio dello stato del servizio fino alla terminazione di rete di irideos, accessibile via Web, ad accesso protetto. Il sistema di monitoraggio riporta i grafici giornalieri, settimanali, mensili e annuali del traffico dati generato dalla linea su cui è attivo il servizio.

### 3.6 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 Irideos si riserva di poter intervenire al di fuori delle finestre orarie indicate a patto di darne prima comunicazione al Cliente.

## 4 Durata del contratto

Il Contratto ha durata dall'accettazione indicata nella tabella sottostante, calcolata a partire dalla Data Inizio Servizio, cioè dalla sua attivazione. 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 servizioclienti@pec.irideos.it.

<b>Durata contratto</b>	36 mesi o quanto specificato in OTE
<b>Rinnovo alla scadenza (a)</b>	Automatico per ulteriori periodi di un anno ciascuno, salvo disdetta con preavviso di 30 (trenta) giorni



<b>Disdetta del contratto (b)</b>	con preavviso scritto 30 (trenta) giorni prima della scadenza annuale del contratto
<b>Modalità con le quali è possibile inviare disdetta</b>	- Lettera raccomandata A.R. - Comunicazione via posta elettronica certificata (PEC) - Se il servizio lo prevede, disdetta tramite interfaccia web di gestione

(a) Automatico per lo stesso periodo, salvo disdetta o quanto diversamente indicato in OTE

(b) Disdetta - comunicazione con la quale entrambe le parti manifestano la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso.

## 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 Irideos;
- 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:** Irideos assegna una priorità al problema segnalato o rilevato in autonomia da Irideos, come descritto al paragrafo "Priorità". La priorità sarà comunicata al Cliente.

Il Cliente 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, Irideos 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, qualora tecnicamente possibile e previsto dal servizio, Irideos si sostituisce ad esso per svolgere gli interventi di assistenza necessari. In questo caso l'accesso e l'attività svolta da Irideos in sostituzione del Cliente è regolarmente registrata.

### Priorità

Ad ogni problema segnalato o rilevato, Irideos 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	Priorità				
	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 e valutato da Irideos, quando è il Cliente a contattare l'assistenza, tramite i canali di contatto previsti. Nel caso in cui la valutazione di Irideos



sia diversa da quella del Cliente, prevale la valutazione del Cliente. Irideos si riserva di registrare le eventuali discrepanze nei propri sistemi di registrazione del processo di assistenza.

- è specificato da Irideos, 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio è completamente inutilizzabile o indisponibile su alcune componenti/sedi/punti di erogazione che impattano in modo significativo l'attività del Cliente.</li> </ul> Oppure <ul style="list-style-type: none"> <li>• È richiesta una modifica del servizio (se prevista dal contratto) critica per l'attività del Cliente.</li> </ul>
Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Servizio è utilizzabile o disponibile ma con prestazioni fortemente degradate.</li> </ul> Oppure <ul style="list-style-type: none"> <li>• È richiesta una modifica del servizio (se prevista dal contratto) non critica per l'attività del Cliente.</li> </ul>
Bassa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Servizio è utilizzabile o disponibile ma presenta qualche problema minore, che non impatta in modo significativo l'attività del Cliente.</li> </ul> Oppure <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altri casi o richieste di impatto ridotto sull'attività del Cliente.</li> </ul>

## Impatto



Questo valore è valutato e attribuito da Irideos.

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

## 5.2 Assistenza 24x365

In opzione, se specificato in OTE, Irideos fornirà, 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, Irideos faccia intervenire propri fornitori presso la sede del Cliente e si rilevi che il malfunzionamento o l'impedimento derivino da cause imputabili al Cliente, Irideos si riserva il diritto di fatturare al Cliente i costi di intervento, nella misura di 150€ ad intervento.



## 6 Livello di Servizio e Penali

### 6.1 Definizioni

**Finestra di Servizio** - Il periodo entro cui il servizio erogato è usufruibile dal Cliente.

**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.

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

**Intervento Programmato** - Intervento effettuato da Irideos, comunicato anticipatamente al Cliente secondo i tempi previsti a contratto, finalizzato a migliorare la qualità del servizio. Può comportare la temporanea indisponibilità parziale o totale del servizio.

**Intervento in Emergenza** - Intervento effettuato da Irideos, finalizzato a prevenire Eventi di Indisponibilità, comunicato al Cliente appena possibile. Può comportare la temporanea indisponibilità parziale o totale del servizio. A contratto è definito 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.  $TD = TR - TI$

**Misurazioni:** misurazioni effettuate mediante gli strumenti di monitoraggio di Irideos.

**Reporting:** su richiesta del Cliente Irideos fornirà un report in cui è esplicitato il tempo di indisponibilità del servizio.

**Sistema di trouble ticketing** - Strumento utilizzato dal personale Irideos ~~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 Irideos 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

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

La disponibilità viene calcolata secondo la seguente formula:

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



Nella tabella sottostante vengono riportate le percentuali di disponibilità del servizio, valide per l'assistenza 24x365 salvo diversamente precisato in OTE.

Il livello di disponibilità annuale può variare in funzione della tecnologia o della presenza di circuiti di back-up in progetti specifici forniti da Irideos (ad es. reti MPLS) ove la gestione del servizio e degli Apparati è a totale carico di Irideos, secondo la seguente tabella:

Servizio colpito dall'incidente	Tecnologia		Disponibilità *	Tempi di Ripristino*
Presso Data Center Irideos	Fibra Ottica		99,96%	8 ore (1) 14 ore (2) Next Business Day (3) Best Effort (4)
Presso Sede Cliente	Fibra Ottica		99,90%	
Presso Sede Cliente con circuito di Back-up	<b>Principale</b>	<b>Back-Up</b>		
	Fibra Ottica	Fibra Ottica singola via	99,93%	
	Fibra Ottica	Fibra Ottica doppia via	99,95%	
	Fibra Ottica	RAME	99,93%	

\* Salvo diversamente indicato in OTE

(1) (2) (3) (4) si riferiscono al livello di priorità dell'Incidente, le tempistiche di ripristino indicate sono quelle indicate salvo diversamente concordato in OTE.

Tempi di attivazione	
Attivazione del servizio Salvo diversamente indicato in OTE	90gg. (5)



(5) 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, ad esempio ma non solo in caso di cliente irreperibile, locali non accessibili, tubazioni della sede di installazione ostruite.

<b>Prestazioni *</b>	
Latenza media (RTT)	40ms
Packet Loss	0,1 %
Banda dati Garantita (solo circuito, al netto del framing)	95%**

*\* Salvo diversamente indicato in OTE*

*\*\*In assenza di guasti, particolari condizioni di picchi di traffico che possono compromettere l'erogazione di un buon servizio a tutta la base clienti. Il valore si intende al netto del framing ethernet e protocolli di gestione.*

### 6.3 Penali

Al superamento dei livelli di servizio riportati nel presente contratto Irideos riconoscerà al cliente 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

TM = tetto massimo alla penale

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

<b>Prestazione</b>	<b>Penale</b>	<b>TM</b>	<b>P</b>
Tempi di attivazione (A)	1 CG per ogni G	1 CM	90gg dal rilascio
Disponibilità del servizio (A)	1 CG per ogni H	2CM	1 anno dal rilascio/rinnovo
Soluzione incidenti (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 Irideos.

#### 6.4 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 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 con apposita nota di accredito, da compensare sul pagamento delle fatture a scadere o con emissione di bonifico bancario su specifica richiesta del cliente.
- Limiti. La penale sarà erogata solo a Clienti in regola con tutti i pagamenti.

Per richiedere l'applicazione della penale, il Cliente dovrà comunicare l'esigenza al servizio di assistenza entro il giorno 15 del mese successivo in cui si è presentato il problema.



## 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 in OTE.

## 8 Responsabilità del Cliente

### 8.1 Utilizzo del servizio

Il Cliente utilizzerà il servizio in base a quanto riportato nel Contratto e in base alla Normativa Applicabile.

Il Cliente è tenuto a comunicare a Irideos 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 è responsabile, in tutto e per tutto, della sicurezza dei propri apparati, applicazioni, dati, siano essi implementati presso i Data Center di Irideos o presso le sedi del Cliente.

Il Cliente dovrà fornire a Irideos 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 i rilanci rame/fibra necessari qualora la posizione dell'apparato non possa coincidere con il punto di rilascio del circuito.



## 8.2 Responsabilità per i contenuti e manleva

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

## 8.3 Accesso alla sede del Cliente e/o utilizzatore finale

Il Cliente dovrà consentire, previa richiesta, ai tecnici Irideos o a una terza parte a contratto con Irideos, l'accesso alla sede di fruizione del servizio per le attività di installazione o riparazione degli apparati e per il recupero degli apparati a termine del contratto.

In caso di mancato accesso ai tecnici Irideos, alla sede di fruizione del servizio dove sono installati gli apparati, verrà fatturato al cliente un intervento a vuoto pari a 150€.

## 8.4 Lavori su proprietà private

Il Cliente dovrà ottenere a propria cura e spese le autorizzazioni relative per effettuare eventuali lavori richiesti sulle proprietà private in Sede Utente.

Il cliente è responsabile della opportuna realizzazione ed installazione dei cavidotti e delle ulteriori predisposizioni atte ad ospitare gli apparati di Irideos ed alla erogazione del servizio



## 9 Responsabilità di Irideos

Irideos 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.

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

## 10 Clausole vessatorie

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.2 Descrizione del servizio
- Art.4 Attivazione del servizio e clausola risolutiva espressa
- Art.4 Durata del contratto
- Art.5 Assistenza
- Art.6 Livelli di servizio e penali
- Art.7 Tariffe
- Art.8 Responsabilità del Cliente

