

Clausole applicabili a tutti i servizi di Connettività

1. In caso di attivazione del Servizio di connettività, fatto salvo quanto diversamente indicato nel Contratto, Qcom concederà in uso l'apparato per la terminazione del collegamento e per la funzionalità di networking. Il Cliente sarà in ogni caso libero di stipulare contratti separati e specifici per l'acquisto, il noleggio e la manutenzione dei prodotti/apparati previsti quali componenti opzionali del servizio direttamente con le case produttrici ovvero con i concessionari autorizzati, o comunque con soggetti diversi da Qcom. In questi casi Qcom non potrà essere considerata responsabile delle attività di manutenzione e assistenza dei prodotti stessi né tanto meno di eventuali errati o difettosi funzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio per cause imputabili alle attività di manutenzione dei suddetti prodotti/apparati. Nel caso in cui determinati sistemi/apparati/servizi del Cliente non forniti da Qcom nell'ambito del Contratto risultino non più compatibili con le nuove configurazioni rese necessarie in conseguenza dell'obsolescenza tecnologica delle componenti hardware e software correlate alla funzionalità del Servizio, il Cliente potrà procedere: a) all'adeguamento, a proprie spese, dei propri sistemi/apparati/servizi non compatibili con le nuove configurazioni; ovvero b) rifiutarsi di procedere all'adeguamento sopra indicato. In tal caso Qcom non garantirà più alcun tipo di livello di servizio (Service Level Agreement o SLA) né la corretta erogazione del Servizio Qcom non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo degli apparati hardware e dei terminali di rete nella disponibilità del Cliente. Qcom non potrà essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Cliente, e derivanti dall'errato o negligente utilizzo degli apparati, ovvero per altre cause non imputabili a Qcom. Pertanto il Cliente solleverà e terrà indenne Qcom da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.
2. In caso di attivazione del Servizio di connettività la fornitura del Servizio può avvenire attraverso l'infrastruttura di proprietà di una società terza, che consente la fornitura del Servizio, e gli apparati posizionati presso il Cliente, che quest'ultimo detenga a qualsiasi titolo, secondo le modalità specificate nel Contratto. Qcom potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi, e si riserva la facoltà di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicando preventivamente tali modifiche al Cliente che, in caso di assoluta e manifesta incompatibilità con i propri apparati, avrà la facoltà di recedere dal Contratto a mezzo lettera raccomandata AR oppure PEC da inviarsi a Qcom entro e non oltre trenta giorni dalla data di comunicazione della modifica al Cliente da parte di Qcom.

FTTH (FIBRA OTTICA DEDICATA)

Caratteristiche I tempi d'attivazione del servizio FTTH sono da intendersi al netto delle tempistiche necessarie all'ottenimento di eventuali permessi per interventi di posa/scavo su suolo pubblico e/o di terze parti o di eventuali sospensioni richieste dal Cliente per assicurare la disponibilità dei locali e dei percorsi cavo in proprietà privata indispensabili per la fornitura dei servizi richiesti. Qualora la sospensione richiesta dal Cliente si protraesse per un periodo superiore a 60 giorni dalla data in cui sono stati comunicati gli adeguamenti necessari, sarà facoltà di Qcom ritenere l'ordine del servizio annullato e addebitare al Cliente i costi indicati di seguito.

Qualora il Cliente richieda l'annullamento di un ordine di attivazione già presentato a Qcom ma non ancora evaso, sarà addebitato al Cliente:

- se l'annullamento avviene entro 10 giorni solari dalla data dell'ordine: un importo pari a € 200,00 ovvero al 10% del contributo di attivazione;
- se l'annullamento avviene dopo 10 giorni solari dalla data dell'ordine: un importo pari a € 800,00 ovvero al 50% del contributo di attivazione.

Disattivazione Contributo di € 250,00.

Recesso Anticipato 100% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti.

Service Level Agreement

- Tempi di ripristino del servizio:
 - STANDARD
 - In caso di guasto bloccante: 8 ore lavorative per il 95% dei casi, 12 ore lavorative per il restante 5%
 - In caso di guasto NON bloccante: 16 ore lavorative per il 95% dei casi, 24 ore lavorative per il restante 5%
 - 4H
 - In caso di guasto bloccante: 4 ore lavorative per il 100% dei casi
 - In caso di guasto NON bloccante: 16 ore lavorative per il 95% dei casi, 24 ore lavorative per il restante 5%

Disponibilità media annua (al lordo dei fermi concordati) 99,20%, Packet Loss <1%, Latenza Massima fino al primo POP di Qcom 30ms.

L'erogazione del servizio di FTTH coinvolge diverse realtà e dipende sia dall'efficienza fisica del circuito "end to end" che dalla correttezza delle configurazioni degli apparati (di Qcom e di operatori terzi). In caso di guasto Qcom indica le seguenti tempistiche di ripristino.

Le tempistiche indicate si riferiscono a guasti ordinari e decorrono dalla segnalazione degli stessi al Servizio Clienti di Qcom Spa effettuata dal lunedì al venerdì tra le ore 08.30 e le 19.30

Non rientrano nell'ordinarietà, ad esempio: manomissioni e/o cause dovute al cliente, problemi sui circuiti e sugli apparati di raccolta e backbone, problematiche e guasti causati da terzi, cause di forza maggiore e sedi in posizioni disagiate.

- Penale per ritardo sui tempi di ripristino: 5% del canone mensile relativo al servizio oggetto di guasto, per ogni ora oltre il limite massimo di 4 ore lavorative.

Il computo delle penali viene effettuato su base annua solare e la somma di tutte le penali non potrà superare il 15% del canone annuo.

- Penale per ritardo sui tempi di consegna:
 - 1-2 gg di ritardo: 5% del canone mensile relativo al servizio oggetto di guasto
 - 3-7 gg di ritardo: 10% del canone mensile relativo al servizio oggetto di guasto
 - 8-15 gg di ritardo: 30% del canone mensile relativo al servizio oggetto di guasto
 - 16-30 gg di ritardo: 50% del canone mensile relativo al servizio oggetto di guasto
 - Oltre il 30° giorno di ritardo: 100% del canone mensile relativo al servizio oggetto di guasto

Le penali saranno riconosciute in modo automatico al Cliente entro la seconda fattura emessa dopo l'effettiva attivazione. Resta inteso, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1382 C.C., che le somme sopra indicate costituiscono un limite al risarcimento indennizzabile per il ritardo o l'inadempimento da parte di Qcom.

FTTC, FTTH GPON, HDSL e ADSL

Caratteristiche Nel caso in cui il Servizio FTTC, FTTH GPON o ADSL inizialmente appoggiato su una linea telefonica venga automaticamente migrato su linea "naked" a causa della disdetta, variazione o migrazione della linea di appoggio, sarà addebitato il contributo aggiuntivo previsto dal listino in vigore per le linee denominate "no fonia". Il servizio ADSL presenta una VMT (Velocità Media di Trasmissione) pari a 6,2 Mbps in download e 685 Kbps in upload.

Disattivazione/migrazione

- FTTC, FTTH GPON, ADSL e HDSL fino a 2 Mbps: contributo di € 70,00;
- HDSL 4 Mbps: contributo di € 120,00;
- HDSL 6 Mbps: contributo di € 200,00;
- HDSL oltre i 6 Mbps: contributo di € 280,00;

Recesso Anticipato 70% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti. Nel caso il cliente abbia aderito alla promozione 36 mesi sarà addebitata, in caso di recesso anticipato, anche l'U.T. azzerata alla stipula del contratto.

Service Level Agreement

- Tempi di attivazione del servizio:
 - FTTC, FTTH GPON: 40 gg solari nel 95% dei casi
 - HDSL: 45 gg solari nel 95% dei casi
 - ADSL: 30 gg solari nel 95% dei casi
- Tempi di ripristino del servizio: Next Business Day
Disponibilità media annua (al lordo dei fermi concordati) 99% (4gg), Packet Loss <1%, Latenza Massima fino al primo POP di Qcom 50ms.
Le tempistiche indicate si riferiscono a guasti bloccanti e decorrono dalla segnalazione degli stessi allo staff tecnico di Qcom Spa effettuata dal lunedì al venerdì tra le ore 8.30 e le 19.30
Non rientrano nell'ordinarietà, ad esempio: manomissioni, problemi sui circuiti e sugli apparati di raccolta e backbone, problematiche dipendenti da problemi contingenti di operatori terzi, cause di forza maggiore.
- Penale per ritardo sui tempi di attivazione:
 - 1-10 gg di ritardo: 5% del contributo d'attivazione relativo al servizio oggetto di guasto
 - 11-20 gg di ritardo: 10% del contributo d'attivazione relativo al servizio oggetto di guasto
 - 21-30 gg di ritardo: 20% del contributo d'attivazione relativo al servizio oggetto di guasto
 - Oltre il 30° giorno di ritardo: 50% del contributo d'attivazione relativo al servizio oggetto di guasto
- Penale per ritardo sui tempi di ripristino: 5% del canone mensile relativo al servizio oggetto di guasto, per ogni ora oltre il limite massimo del Next Business Day.
Il computo delle penali viene effettuato su base annua solare. Resta inteso, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1382 C.C., che le somme sopra indicate costituiscono un limite al risarcimento indennizzabile per il ritardo o l'inadempimento da parte di Qcom.

WDSL e 4G

Caratteristiche Per il servizio WDSL, l'antenna deve essere obbligatoriamente installata da un tecnico certificato. L'installazione include un palo fino a 3 metri e supporti a muro, piastre o anche per fissaggio palo e tasselli, cavo fino a una lunghezza massima di 40 metri, 4 ore di manodopera. Per il servizio Bridge PTP l'installazione include due pali fino a 3 metri e supporti a muro, piastre o anche per fissaggio pali e tasselli, cavo fino a una lunghezza massima di 40 metri, 8 ore di manodopera. Il contratto del servizio Bridge PTP ha una durata minima di 36 mesi, tuttavia l'U.T. non è scontabile.

Per i servizi WDSL PTP e Bridge PTP l'installazione dell'impianto presso il Cliente, necessario per il funzionamento del collegamento, verrà effettuata previa verifica di fattibilità dai tecnici incaricati da Qcom. Il costo dell'installazione, a seguito del sopralluogo effettuato dal tecnico incaricato da Qcom (costo del sopralluogo 250€ in caso di Bridge PTP, scontabile in caso di sottoscrizione del servizio) e nell'ipotesi di lavorazioni che richiedano l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, sarà comunicato al Cliente mediante invio del "Prospetto extra costi per l'attivazione del collegamento". Nell'ipotesi di mancato gradimento da parte del Cliente delle condizioni economiche contenute nel "Prospetto extra costi", il Cliente comunicherà la propria volontà di chiudere la lavorazione; in tal caso, sarà unicamente obbligato a corrispondere un importo pari ad Euro 250 a titolo di rimborso dei costi puntualmente sostenuti da Qcom per dar seguito alle attività tecniche preliminari. Qualora l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione dell'impianto di ricezione concesso in comodato, richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti.

Disattivazione Contributo di € 70,00.

Recesso Anticipato 70% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti. Nel caso il cliente abbia aderito alla promozione 36 mesi sarà addebitata, in caso di recesso anticipato, anche l'U.T. azzerata alla stipula del contratto.

Service Level Agreement

- Tempi di ripristino del servizio: Next Business Day
- Penale per ritardo sui tempi di ripristino: 5% del canone mensile relativo al servizio oggetto di guasto, per ogni ora oltre il limite massimo del Next Business Day.

QBALANCER

Caratteristiche Telefonate verso fissi nazionali incluse e illimitate; telefonate verso mobili nazionali incluse fino a 2.000 min/mese, oltre soglia a 0,07€/min; telefonate verso numerazioni speciali (NNG/premium o internazionali) a consumo, listino consultabile sul sito www.qcom.it.

Disattivazione Contributo di € 50,00.

Recesso Anticipato 70% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti. Nel caso il cliente abbia aderito alla promozione 36 mesi sarà addebitata, in caso di recesso anticipato, anche l'U.T. azzerata alla stipula del contratto.

Service Level Agreement

- Tempi di ripristino del servizio: QBO Piuma 1 e QBO Piuma 2-5 Next Business Day; QBO Piuma 6-30 4 ore lavorative.
I tempi indicati si riferiscono a guasti bloccanti e decorrono dalla segnalazione degli stessi allo staff tecnico di Qcom effettuata dal lunedì al venerdì tra



YOUR QUALITY IT PARTNER

CONDIZIONI SPECIFICHE DI SERVIZIO CONNETTIVITÀ - 10/2017

le ore 8.30 e le 19.30. Per guasto bloccante si intende:

A) blocco completo della connettività

B) se presenti, blocco contemporaneo delle due connettività (principale e backup)

C) non raggiungibilità del sito web

- Penale per ritardo sui tempi di ripristino: 5% del canone mensile relativo al servizio oggetto di guasto, per ogni ora oltre il limite massimo di 4 ore lavorative.

Il computo delle penali viene effettuato su base annua solare. Resta inteso, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1382 C.C., che le somme sopra indicate costituiscono un limite al risarcimento indennizzabile per il ritardo o l'inadempimento da parte di Qcom.
