CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO BACKUP LTE

1. Descrizione del servizio

1.1 Il servizio denominato “Backup LTE” ha per oggetto la fornitura di un Servizio opzionale di connessione di back-up in tecnologia LTE, quale servizio accessorio al Servizio di connettività Pluscom.

1.2 Pluscom propone al Cliente la fornitura del servizio di “Back-up LTE” tramite schede SIM dati di un operatore mobile (“Fornitore delle SIM”) secondo quanto meglio descritto nella presenti Condizioni Generali di Servizio.

1.3 L’opzione di “Back-up LTE” è una soluzione chiavi in mano di connettività dati per il Cliente che intenda usufruire di una linea di back-up che sfrutti la connettività di rete mobile per ovviare ad eventuali guasti del servizio principale di connettività su rete fissa, fino al relativo ripristino. L’offerta prevede il provigioning di schede SIM di rete mobile, abilitate alla connettività dati unicamente fornita da Pluscom.

2. Offerta Commerciale

I pacchetti di SIM disponibili con relativi canoni mensili anticipati, eventuali minimi garantiti, contributi Una Tantum e altri costi applicabili sono dettagliati nell’allegato 1 – Listino.

3. Durata minima - Recesso

3.1 Il Cliente si impegna a versare a Pluscom i corrispettivi previsti nel Listino e a riconoscere a Pluscom il canone delle SIM attivate. Ciascuna SIM ha una durata minima di 24 mesi dalla sua attivazione. In caso di cessazione anticipata a qualunque titolo della SIM rispetto ai detti 24 mesi, il Cliente è tenuto al versamento del contributo di cessazione della SIM indicato nel Listino.

3.2. Alla scadenza dei primi 24 mesi, la singola SIM si rinnova tacitamente per periodi di un mese ciascuno, salvo disdetta da comunicarsi a Pluscom con preavviso di almeno 30 giorni a mezzo raccomandata A/R o PEC; in tali casi il Cliente è tenuto a riconoscere per intero il canone del mese in corso alla data di cessazione della SIM, senza altri costi aggiuntivi di cessazione oltre alle eventuali rate residue dall’apparato LTE fornito in vendita rateale.

3.3. Il Cliente può recedere nei modi e nei termini indicati ai punti 3.1 e 3.2. delle presenti Condizioni Generali di Servizio. Pluscom ha il diritto di recedere dall’Opzione di Back-up LTE in qualsiasi momento, sospendendo il Servizio, in tutto o in parte. In tale caso Pluscom sarà obbligata esclusivamente alla restituzione al Cliente dei ratei già versati del canone delle SIM corrispondenti al numero di giorni non utilizzati fino alla loro successiva scadenza, restanto esplicitamente escluso ogni e qualsiasi altro rimborso o indinnizzo o responsabilità di Pluscom 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 i canoni, eventualmente maturati, a termine dell’accordo medesimo, alla data di cessazione.

4. Attivazione e servizio di Assistenza Tecnica

4.1 Entro 10 giorni dall'attivazione della connettività principale Pluscom si impegna ad attivare e a fornire la SIM al Cliente.

4.2 I tempi di intervento e riparazione guasti sono dettagli in Allegato 2 – SLA

4.3 Il Supporto Tecnico Specialistico di Pluscom è operativo da Lunedì a Venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 19.00. Le segnalazioni vanno effettuate a pena di decadenza nel termine di 5 giorni dalla conoscenza della circostanza oggetti di segnalazione. Al di fuori degli orari di lavoro standard sopra indicati la segnalazione dovrà essere effettuata tramite e-mail a servizioclienti@pluscom.it.

5. Note tecniche

5.1 Le schede SIM sono abilitate dal Fornitore delle SIM alla sola connessione dati e non sono abilitate al traffico in roaming.

5.2 La scheda SIM all'attivazione è univocamente associata ad un Cliente e al suo collegamento ad Internet primario. La connessione di back-up è esclusivamente disponibile per sopperire a situazioni di indisponibilità del collegamento principale presso la sede del Cliente ed è fornita da Pluscom in modalità "best effort". Altri usi del servizio non sono consentiti.

5.3 Per erogare il servizio Pluscom si avvale dei servizi del Fornitore delle SIM. La rete mobile di accesso del Fornitore delle SIM ha copertura nazionale. Il Fornitore delle SIM si è impegnato ad usare la dovuta diligenza e perizia e a far quanto in suo potere per garantire la disponibilità del Servizio e le prestazioni tecnicamente dipendenti dallo stesso. Sulla disponibilità e velocità della connettività dati del singolo collegamento mobili incidono diverse variabili fuori dal controllo di Pluscom, quali ad esempio: l'ubicazione della SIM e la copertura e capacità della rete del Fornitore delle SIM, il dispositivo utilizzato dal Cliente e il grado di congestione della rete. Resta inteso che Pluscom non garantisce e non si assume alcun impegno sulla realizzabilità dello specifico accesso di back-up di un Cliente.

5.4 La SIM di back-up condivide lo stesso indirizzo IP WAN del collegamento ad Internet primario al quale è associata. In caso di down della linea primaria associata, la rete del provider instrada automaticamente il traffico dati verso la SIM in ingresso. E' necessario che l'apparato CPE ubicato presso la sede Cliente instradi il traffico in uscita attraverso la SIM in caso di down della linea primaria. Eventuali classi di indirizzi IP aggiuntivi verranno instradati nella stessa modalità qui descritta. Una volta ripristinato il collegamento primario, la rete del provider instraderà il traffico dati verso la linea principale. La SIM è configurata con una soglia di traffico dati selezionata in fase contrattuale. Al raggiungimento del consumo limite del traffico dati incluso nella soglia non sarà possibile navigare. Il Cliente manleva Pluscom da ogni fermo dovuto o connesso all'esaurimento del traffico dati incluso nella SIM.

5.5 Pluscom mette a disposizione dei propri Clienti una funzionalità denominata "auto-upgrade". Alle SIM con auto-upgrade attivo, al raggiungimento del 95% della soglia di traffico associata, viene automaticamente abbinato il profilo di traffico succcessivo rispetto a quello di partenza. L'auto-upgrade prevede la variazione di profilo fino a quello massimo disponibile e, al raggiungimento di utilizzo di quest'ultimo, permette l'aggiunta di pacchetti di traffico dati aggiuntivo. Una volta scattato il meccanismo di auto upgrade la SIM manterrà il nuovo profilo anche nei mesi successivi a prescindere dal volume di traffico raggiunto nel mese successivo. L'eventuale downgrade dovrà essere richiesto attraverso comunicazione scritta mezzo e-mail. La soglia

massima di traffico utilizzabile da da ciascuna SIM, considerando il pacchetto di traffico associato inizialmente e eventuali pacchetti di traffico acquistati successivamente, è fissata a 100 Gb/mese.

6. Condizioni d'uso specifiche del Servizio

6.1 Il Cliente utilizza il Servizio per le indicate finalità di back-up, quale opzione meramente accessoria e integrativa del servizio principale di connettività dati fornito da Pluscom. E' fatto espresso divieto al Cliente l'utilizzo delle SIM per finalità diverse da quelle sopra indicate. E' espressamente vietato al Cliente erogare il Servizio a terzi fornitori di reti e/o servizi di comunicazione elettronica e cedere anche temporaneamente a terzi le SIM consegnate da Pluscom.

6.2 Il Cliente accetta che utilizzi abusivi / illeciti possono dare causa alla immediata sospensione del Servizio e/o risoluzione del contratto di fornitura.

6.3 Il Cliente si obbliga a non rivendere e/o far utilizzare direttamente o indirettamente il Servizio a soggetti diversi e a prevenire utilizzi del Servizio non conformi al Contratto e/o utilizzi illeciti, abusivi o fraudolenti delle SIM. Si intente fraudolenta qualsiasi forma di arbitraggio del traffico delle SIM, ossia qualsiasi attività che prevede una gestione del traffico e relativi accordi economici non contemplati e inclusi nel presente accordo, e a titolo meramente esemplificativo: (i) l'incremento artificiale del traffico e lo sviluppo di un traffico sproporzionato rispetto al volume, alla durata e/o portata che ci si può attendere da un uso di buona fede delle SIM in conformità al Contratto; e (ii) l'abuso di interconnessione (Gateway GSM) che consiste nell'utilizzare le schede SIM bypassando il fornitore e/o la interconnessione tra reti mobile e fisse.

6.4 Il Cliente si fa direttamente carico di tutti i costi economici delle frodi e/o presunti eventi fraudolenti commessi a causa di un utilizzo improprio del traffico dati senza avere nulla a che pretendere da Pluscom ed è in ogni caso responsabile di eventuali danni economici e/o reputazionali causati a Pluscom, al provider e/o al Fornitore delle SIM.

7. Limitazione di Responsabilità

7.1 Ferme restando le limitazioni di responsabilità previste dalle Condizioni Generali di Servizio, il Cliente prende atto e accetta che la fornitura del Servizio di back-up LTE è di tipo best effort. Pluscom non risponde di eventuali inadempimenti, ritardi, interruzioni o disservizi nella fornitura del Servizio di back-up LTE, salvo in caso di dolo o colpa grave.

7.2 Pluscom non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per eventuali danni indiretti, quali a titolo meramente esemplificativo, perdite di opportunità e/o affari, mancati ricavi, derivanti dalla mancata disponibilità del Servizio. E' espressamente esclusa ogni responsabilità di Pluscom nei confronti dei Clienti e dei terzi.

8. Modifiche

8.1 Pluscom si riserva il diritto di modificare unilateralmente, anche in deroga ai limiti indicati nella Condizioni Generali di Servizio, i prezzi e le condizioni del Servizio con effetto trascorsi almeno 30 giorni dalla comunicazione effettuato a mezzo PEC al Cliente, per motivate esigenze tecniche, gestionali ed economiche, e/o derivanti dalla disciplina di settore, inclusi mutamenti delle condizioni di mercato e/o quelle di fornitura del provider e/o del Fornitore delle SIM. Pendente tale termine il Cliente può comunicare a mezzo PEC a Pluscom il recesso con effetto dalla data di entrata in vigore delle modifiche, senza applicazione di alcuna penale, fermi

i canoni delle SIM del periodo in corso alla data di efficacia del recesso, e salvo il contributo di cessazione per le SIM che non abbiano raggiuto la durata minima di 12 mesi.

8.2 Il diritto di recesso di cui al precedente punto 8.1 non si applica ad eventuali modifiche rese necessarie da norme di legge e di regolamento, da provvedimenti di Autorità pubbliche, o da motivi di ordine pubblico o di salvaguardia delle reti pubbliche, o volte a porre fine ad attività abusive, fraudolenti o illecite, che saranno in ogni caso efficaci dalla loro comunicazione al Cliente.

8.3 Il Cliente riconosce ed accetta che determinate tecnologie di rete utilizzate per fornire il Servizio o su dispositivi usati per la fruizione del Servizio possono andare dismesse prima della scadenza dell'Opzione e/o della cessazione della fornitura del Servizio, al di fuori delle scelte della stessa Pluscom. Il Cliente accetta pertanto che in tali casi, gli eventuali costi di spedizione e consegna di nuove SIM e tutti i costi da sopportare per continuare ad usufruire del Servizio e assicurare la compatibilità dei dispositivi a tal fine impiegati dal Cliente, saranno a carico del Cliente stesso.

9. Disposizioni generali

9.1 Si allegano alle presenti Condizioni Generali di Servizio e ne costituiscono parte integrante i seguenti documenti:

- **9.1 Allegato 1 – Listino**
- **9.2 Allegato 2 – Service Level Agreement**

9.2 Sono da intendersi esclusi dall'Opzione servizi e prestazioni non espressamente indicati nella stessa.

Allegato 1 – Listino

L'offerta di base prevede l'utilizzo del router AVM Fritzbox 6890 che permette di impostare come connettività principale indifferentemente la connessione VDSL o LTE; in caso di default della connessione principale lo switch avviene in automatico mantenendo l'indirizzamento IP pubblico WAN. In caso di subnet aggiuntive di IP pubblici è necessario prevedere un altro apparato (Mikrotik / Cisco), la cui quotazione è a progetto.

Sono disponibili i seguenti profili di traffico mensile, ai canoni indicati di seguito. Tutti gli importi si intendono iva esclusa:

BUNDLE 5 GIGA.....€ 15,00

BUNDLE 15 GIGA.....€ 20,00

BUNDLE 30 GIGA.....€ 30,00

Per evitare il blocco delle attività, al raggiungimento del limite contrattualizzato è disponibile la funzionalità dell'auto-upgrade che consente il passaggio al bundle superiore. Una volta effettuato l'upgrade (manuale o automatico) il profilo rimane quello "upgradato" a meno che non venga effettuato un downgrade.
È possibile configurare per ciascuna SIM un alert per due soglie di consumo personalizzabili.

Costi una tantum:

- Attivazione servizio + Fornitura SIM in vendita: 30,00 € u.t.
- Eventuale Upgrade / downgrade bundle dati: 15,00 € u.t.
- Eventuale Blocco aggiuntivo 10 extra Gb (oltre bundle massimo): 20,00 € u.t.

Costi di attivazione e di cessazione:

- Attivazione in 24 h solari dalla fornitura della SIM ed entro 10 giorni dall'installazione della connettività primaria
- Cessazione SIM oltre 24 mesi dall'attivazione: costo di disattivazione 0
- Cessazione SIM prima dei 24 mesi: costo di disattivazione 80,00 € u.t.

Allegato 2 – Service Level Agreement

1. Tempi di attivazione del servizio

Il servizio sarà attivato nel rispetto delle tempistiche indicate al punto 4.1

2. Disponibilità del servizio

Pluscom si impegna a garantire un livello di disponibilità annuale del servizio del 99,00 %. La disponibilità viene calcolata come percentuale del tempo durante il quale il servizio è funzionante; dal calcolo della percentuale di disponibilità del servizio sono escluse le attività di manutenzione programmate come da successivo paragrafo 6 e quanto indicato nel paragrafo 3.

3. Assistenza per disservizi

Pluscom garantisce un tempo di riparazione guasti come dettagliato di seguito:

- Guasto di grado 1 – indisponibilità del servizio: 14 ore lavorative nel 90% dei casi, 18 nel 100% dei casi
- Guasto di grado 2 – disservizio non bloccante o degrado sulle performance: 24 ore lavorative nel 100% dei casi

4. Assistenza per spedizioni delle SIM

I tempi di spedizione previsti sono previsti nel rispetto delle tempistiche indicate al punto 4.1. Pluscom resta in ogni caso disponibile per qualsiasi segnalazione inerente le spedizioni tramite i canali di assistenza indicati al punto 4.4.

5. Sospensioni

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi:

- Cause di forza maggiore: eventi che oggettivamente impediscono il ripristino del servizio quali ad esempio scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione, incidenti stradali, guerre e atti di terrorismo, fenomeni atmosferici e ambientali, catastrofi naturali (alluvioni, tempeste, uragani, epidemie, etc.).
- Cause Cliente: malfunzionamenti attribuibili ai sistemi del Cliente, invio non completo o non corretto delle informazioni necessarie alla gestione dei ticket verso il Fornitore del servizio, indisponibilità da parte del Cliente nel fornire le informazioni e nel consentire le azioni necessarie alle procedure di ripristino.
- Indisponibilità del Servizio dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati (es. GARR).
- Attacchi di hacker o Denial of Service volti a danneggiare il Servizio, oggetto di denuncia all'autorità competente.
- Malfunzionamenti / Danni attribuibili ai sistemi di terze parti (ad esempio per manutenzione impianti o hardware).
- Attività di manutenzione programmata da parte del Fornitore del Servizio (vedi paragrafo 6) e il ripristino dei malfunzionamenti riscontrati proattivamente da Pluscom.

Si intendono per guasti quelli relativi ai disservizi segnalati aventi causa il Fornitore del Servizio. Il tempo di ripristino è definito come il numero di ore intercorrenti tra l'orario di ricezione del reclamo da parte di Pluscom e l'orario di notifica della chiusura del disservizio, al netto delle sospensioni precedentemente illustrate.

6. Manutenzione programmata

Pluscom si impegna a notificare la manutenzione programmata da parte del Fornitore del Servizio con almeno 7 giorni di preavviso, fatta eccezione per attività urgenti che potrebbero compromettere il funzionamento della rete stessa, specificando se detta manutenzione avrà o meno sull'impatto sull'erogazione del Servizio. I malfunzionamenti dovuti alla manutenzione programmata e preventivamente annunciati non saranno inclusi nel calcolo dei periodi di indisponibilità del Servizio e non concorreranno a generare le penali per malfunzionamenti.