**CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO CONNETTIVITA'**

## 1. Descrizione del servizio

L'offerta di Connettività Pluscom, da ora denominata "servizio", è la soluzione chiavi in mano per il trasporto di dati tramite il protocollo IP con requisiti di elevata affidabilità e scalabilità. Le tipologie di accessi Internet già disponibili all'interno dell'offerta sono:

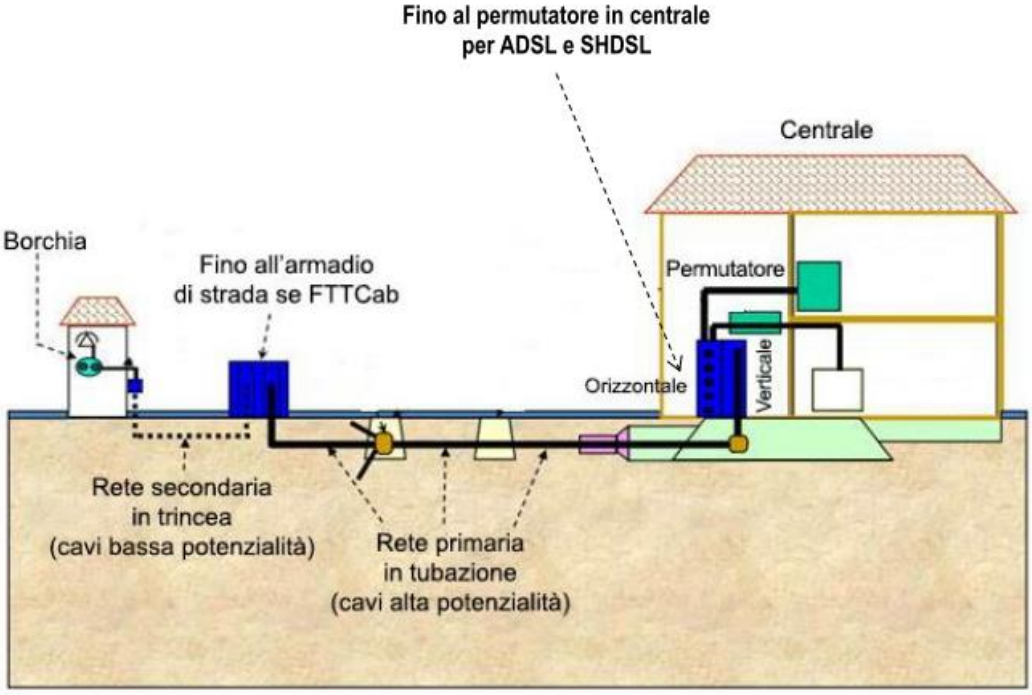
- Linee con tecnologia FTTx
- Linee simmetriche HDSL/SHDSL
- Linee asimmetriche ADSL
- Fibra ottica condivisa (a progetto)
- Fibra ottica dedicata (a progetto)
- Wireless fibra dedicata (a progetto)

## 2. Tipologia di accessi Internet

| | | Accesso | Banda |
|---|---|---|---|
| Condivisa | xDSL | 70 % Rame - 30% Fibra | Condivisa e Dedicata |
| | FTT Cab | 80% Fibra - 20% Rame | Condivisa |
| | FTT Home | 100% Fibra | Condivisa |
| | Fibra Condivisa | 100% Fibra dedicata | Condivisa |
| Dedicata al 100% | Fibra Dedicata | 100% Fibra dedicata | Dedicata |
| | Wireless – Licenziata | 30% Wi-Fi - 70% Fibra | Dedicata |
| | Wireless – Non licenziata | 30% Wi-Fi - 70% Fibra | Dedicata |

**2.1 Linee HDSL/SHDSL (simmetriche):** garantiscono elevate prestazioni sia in download che in upload e sono dedicate a quei clienti che richiedono prestazioni superiori in termini di traffico dati in upload, tempi di latenza limitati e stabilità della connessione.

**2.2 Linee ADSL (asimmetriche):** sono indicate per quei clienti che gestiscono elevati volumi di traffico prevalentemente in download. Sono previsti diversi profili di accesso in banda condivisa, attivabili sia su rete Ethernet sia su rete ATM, ed è possibile selezionare la MCR che meglio si adatta alle esigenze di ogni specifico Cliente.

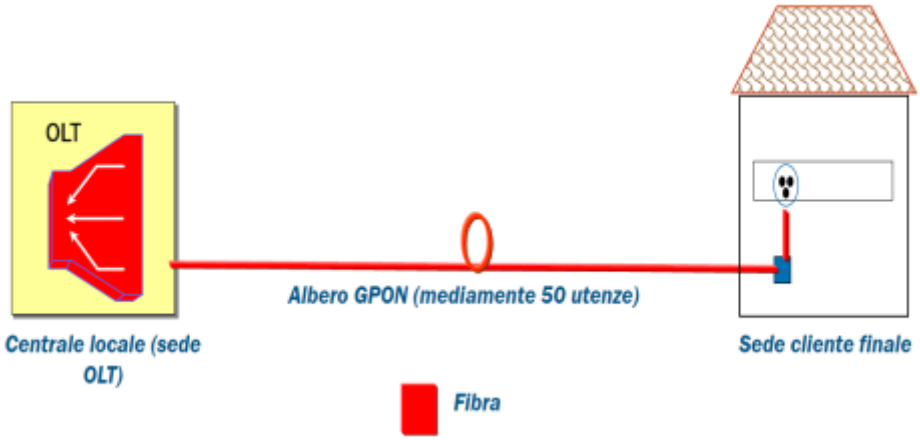



**2.3 Linee FTTx:** sono linee dati basate su tecnologia in fibra ottica e forniscono al Cliente elevati standard in termini di velocità sia in download che in upload: offrono inoltre caratteristiche di stabilità proprie di una struttura nuova e tecnologicamente avanzata.
Pluscom propone il servizio di connettività in FTTx secondo 2 modalità, che presentano diversi livelli di performance:

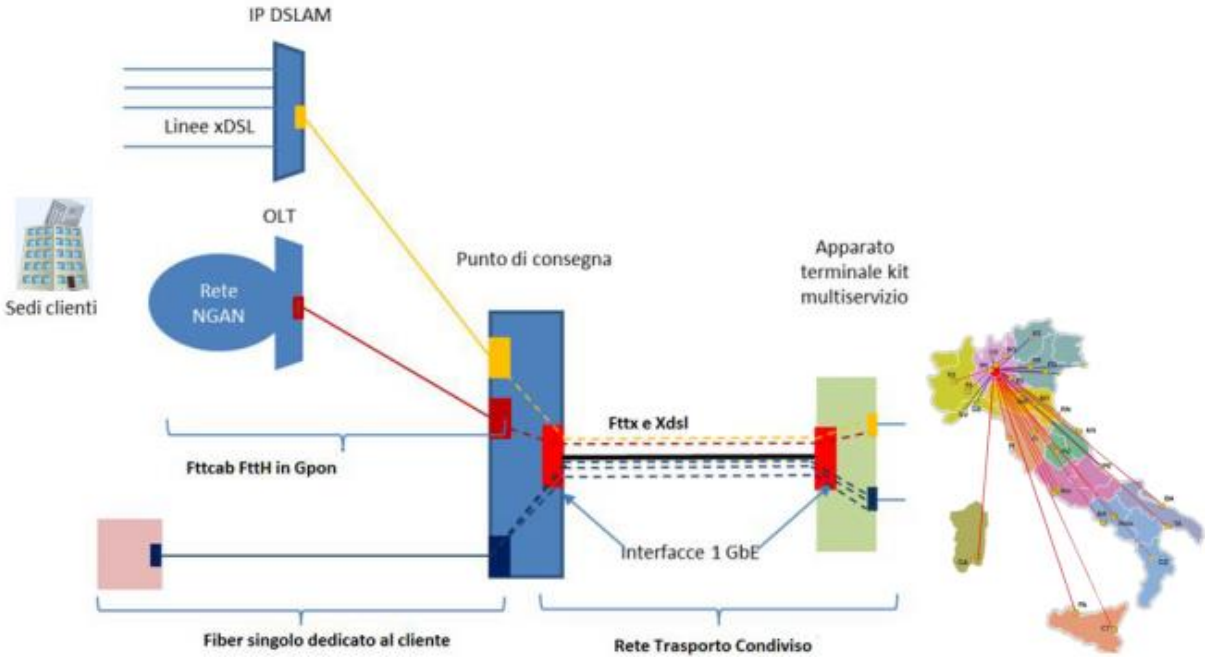
- **FTTCAB:** la fibra ottica raggiunge l'armadio di distribuzione Telecom (Cabinet) più vicino alla sede dell'utente , in genere dai 10 ai 900 metri di distanza. Per quest'ultimo tratto viene utilizzato il rame. Nonostante l'uso del rame per gli ultimi metri la nuova tecnologia FTTx consente prestazioni molto elevate rispetto ad una normale adsl.



- **FTTH:** la fibra arriva direttamente alle utenze finali in modalità condivisa GPON**.** In fase di allacciamento di un palazzo alla rete FTTH, viene posizionata una dorsale che collega i vari piani alla rete. Durante l'installazione viene posato un cavo in fibra ottica, dal punto di consegna all'interno dell'ufficio o dell'appartamento fino alla dorsale, dove viene eseguita la giunzione alla rete. All'interno dell'ufficio vengono posizionate una borchia ottica e un ONT (terminatore GPON) che termina la rete in fibra e mette a disposizione una porta Rj45 Ethernet, per collegare la CPE del cliente.



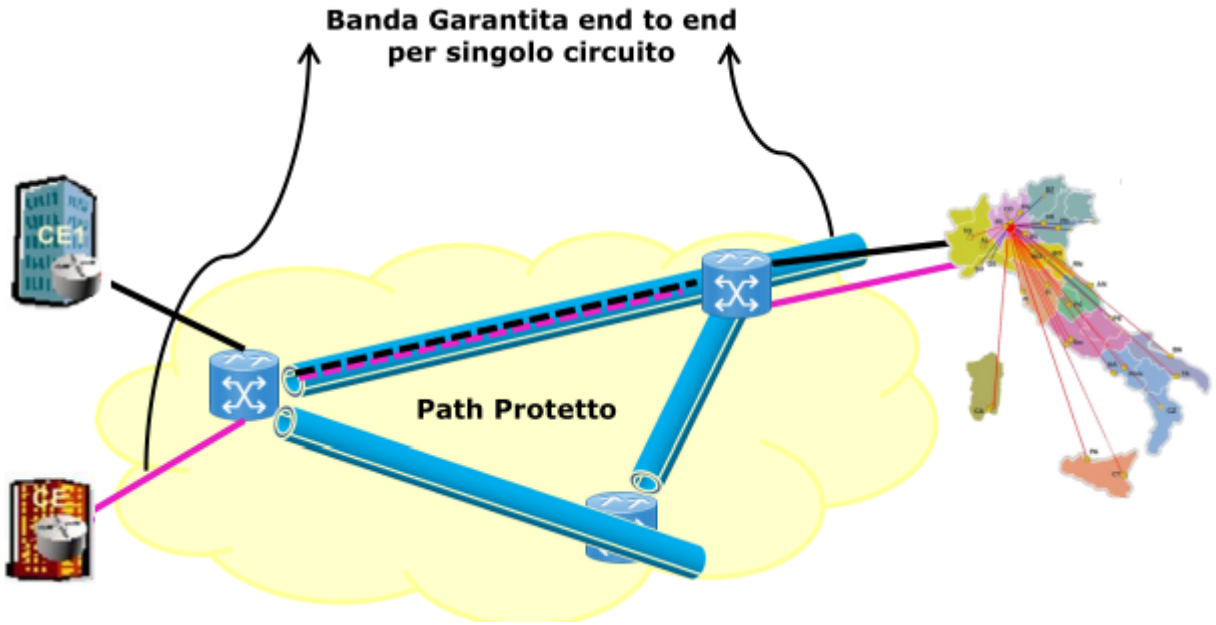

**2.4 Fibra ottica condivisa:** si configurano come rilegamenti in fibra ottica dedicata tra la sede del Cliente Finale e la centrale, punto di consegna della fibra ottica, la banda in uscita della centrale è condivisa tra i vari servizi verso la punta di interconnessione alla rete. I progetti in fibra ottica condivisa sono subordinati ad una studio di fattibilità.




**2.5 Fibra ottica dedicata:** è un tipo di connettività in banda larga basata su tecnologia Ethernet e viene proposta alle aziende che ricercano il massimo livello di prestazioni. Essa assicura infatti:

- velocità fino a 1 Gbps
- garanzia di performance e di banda
- massima stabilità
- disponibilità di copertura del territorio nazionale

PLUSCOM inoltre sviluppa e realizza progetti ad hoc anche per le imprese con sede in luoghi con difficoltà di collegamento (previa verifica di fattibilità tecnica); i costi/tempi di attivazione dipendono strettamente dalla complessità del progetto.




## 3. Tempi di attivazione e servizio di Customer Care

### 3.1 Attivazione del Servizio

I tempi di attivazione sono previsti in:

- 25 giorni lavorativi per le linee ADSL nel 95% dei casi
- 30 giorni lavorativi per le linee HDSL/SHDSL nel 95% dei casi
- 40 giorni lavorativi per linee FTTx nel 95% dei casi
- a seconda della complessità del progetto per linee Fibra ottica dedicata e Wireless Fibra Dedicata

### 3.2 Assistenza per disservizi in attivazione

Il provisioning di un accesso viene considerato “errato o incompleto” qualora non abbia mai funzionato per cause imputabili a PLUSCOM fino alla segnalazione del mancato funzionamento da parte del Cliente. A tal fine la segnalazione deve avvenire entro il quinto giorno lavorativo successivo alla consegna dell’accesso stesso (Data di Espletamento) da parte di PLUSCOM. Nel caso in cui venga effettivamente riscontrato da PLUSCOM l’errato provisioning e il collegamento venga consegnato funzionante in una nuova Data di Espletamento, i canoni per la fatturazione decorrono a partire dalla nuova data.
PLUSCOM garantisce la risoluzione (ripristino) del caso di errato provisioning entro 24 ore lavorative nel 95% dei casi. Se la segnalazione avviene successivamente al quinto giorno lavorativo successivo alla consegna dell’accesso, i tempi di risoluzione saranno gli stessi indicati sopra ma non saranno rimborsati i canoni fino alla nuova Data di Espletamento. Le tempistiche sopra indicate si applicano, ove non diversamente previsto, in caso di offerte a progetto.

### 3.3 Assistenza per disservizi

PLUSCOM garantisce un tempo di riparazione guasti definito “SLA BASE” come dettagliato nelle tabelle seguenti:

| "BASE" ADSL | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **gg Apertura TT** | **hh Apertura TT** | **SLA Target** | **Tipo h** | **% casi** |
| Lun - Ven | 08.30 - 14.00 | 12 h | Lavorative | 95% |
| Lun - Ven | 14.01 - 08.29 | 24 h | Lavorative | 100% |
| Sabato | 00.00 - 24.00 | 24 h | Lavorative | 100% |
| Domenica e festivi | 00.00 - 24.00 | 24 h | Lavorative | 100% |

| "BASE" S/HDSL | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **gg Apertura TT** | **hh Apertura TT** | **SLA Target** | **Tipo h** | **% casi** |
| Lun - Ven | 08.30 - 14.00 | 5 h | Lavorative | 95% |
| Lun - Ven | 14.01 - 08.29 | 12 h | Lavorative | 100% |
| Sabato | 00.00 - 24.00 | 12 h | Lavorative | 100% |
| Domenica e festivi | 00.00 - 24.00 | 12 h | Lavorative | 100% |

| "BASE" FTTCab/FTTH | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **gg Apertura TT** | **hh Apertura TT** | **SLA Target** | **Tipo h** | **% casi** |
| Lun - Ven | 08.30 - 14.00 | 12 h | Lavorative | 95% |
| Lun - Ven | 14.01 - 08.29 | 24 h | Lavorative | 100% |
| Sabato | 00.00 - 24.00 | 24 h | Lavorative | 100% |
| Domenica e festivi | 00.00 - 24.00 | 24 h | Lavorative | 100% |

In fase di attivazione è possibile personalizzare i livelli di SLA ADSL, S/HDSLS e FTTx per singolo accesso, riferiti ai guasti bloccanti (disservizi) riscontrati aventi causa PLUSCOM, con le seguenti modalità:

| ***PREMIUM* FAST (solo accessi asimmetrici e FTTx)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **gg Apertura TT** | **hh Apertura TT** | **SLA Target** | **Tipo h** | **% casi** |
| Lun - Ven | 08.30 - 21.00 | 8 h | Lavorative | 85% |
| Lun - Ven | 21.01 - 08.29 | 12 h | Lavorative | 100% |
| Sabato | 00.00 - 24.00 | 12 h | Lavorative | 100% |
| Domenica e festivi | 00.00 - 24.00 | 12 h | Lavorative | 100% |

| *PREMIUM* SATURDAY (solo accessi asimmetrici e FTTx) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **gg Apertura TT** | **hh Apertura TT** | **SLA Target** | **Tipo h** | **% casi** |
| Lun - Sab | 08.30 - 21.00 | 8 h | Lavorative | 85% |
| Lun - Sab | 21.01 - 08.29 | 12 h | Lavorative | 100% |
| Domenica e festivi | 00.00 - 24.00 | 12 h | Lavorative | 100% |

| *PREMIUM* h24 (solo accessi asimmetrici e FTTx) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **gg Apertura TT** | **hh Apertura TT** | **SLA Target** | **Tipo h** | **% casi** |
| Lun - Dom | 00.00 - 24.00 | 8 h | Solari | 85% |
| Lun - Dom | 00.00 - 24.00 | 12 h | Solari | 100% |
| | | | | |
| *PREMIUM* GOLD (accessi simmetrici, asimmetrici e FTTx) | | | | |
| **gg Apertura TT** | **hh Apertura TT** | **SLA Target** | **Tipo h** | **% casi** |
| Lun - Sab | 08.00 - 20.00 | 5 h | Solari | 100% |
| Lun - Sab | 20.01 - 07.59 | 12 h | Solari | 100% |
| Domenica e festivi | 00.00 - 24.00 | 12 h | Solari | 100% |

### 3.4 Degrado di linea

Il degrado su accesso può essere relativo alla singola linea o può essere genericamente di tipo infrastrutturale (Throughput limitato).
Per le segnalazioni relative alla singola linea di accesso PLUSCOM provvede alla rimozione del degrado nel 90% dei casi entro 7 giorni solari, limitatamente ai casi aventi causa PLUSCOM.
Per le segnalazioni relative a problematiche di tipo infrastrutturale (Throughput limitato) PLUSCOM provvede alla rimozione del degrado nell'80% dei casi entro 50 giorni solari, limitatamente ai casi aventi causa PLUSCOM e classificazione tecnica "desaturazione rete" o "ampliamenti infrastrutturali".
Inoltre, per questa tipologia di segnalazioni PLUSCOM provvederà a fornire al Cliente la previsione di risoluzione, rimodulabile, entro 10 giorni solari.
Le tempistiche sopra indicate si applicano, ove non diversamente previsto, in caso di offerte a progetto.

### 3.5 Sospensioni

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

- cause di forza maggiore;
- permessi da enti pubblici o privati;
- sede del cliente finale situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di

montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situata in “località disagiata”, in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc);
- causa del cliente finale

Si intendono per guasti quelli effettivamente riscontrati aventi causa PLUSCOM. 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. Gli SLA si calcolano sui Trouble Ticket chiusi entro il periodo di riferimento.

### 3.6 Punti di contatto e orari di operatività Customer Care PLUSCOM

La modalità di segnalazione guasti prevede la possibilità di inviare una mail all’indirizzo servizioclienti@pluscom.it o di chiamare il numero verde 800.090.225.
Il Customer Care è operativo dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 19:00.

### 3.7 Interventi a vuoto

La fattispecie di intervento a vuoto (IAV) si verifica nel caso in cui, a seguito di un guasto aperto dal Cliente per problematiche di disservizio o degrado, venga accertato che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a PLUSCOM (a titolo esemplificativo e non esaustivo: presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete del Cliente, ecc.).

Il costo degli IAV è così definito:
- € 80,00 (IVA esclusa) per ciascun intervento di IAV ON FIELD (uscita del tecnico in centrale e/o sede cliente).
- € 25,00 (IVA esclusa) per ciascun intervento di IAV ON CALL (verifica da remoto da parte della struttura territoriale).
L’importo per IAV verrà riportato nella prima fattura utile.

### 3.8 Penali per disservizi

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. Il Cliente ha facoltà di chiedere a PLUSCOM, entro 6 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento e tramite sconto in fattura, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA. PLUSCOM emetterà benestare allo sconto, previa verifica di congruenza dei dati ricevuti. Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest’ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

- Penali per gli SLA Base

Per i disservizi effettivamente riscontrati sugli accessi simmetrici, asimmetrici e FTTx, addebitabili a PLUSCOM
rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: per ogni ora lavorativa di ritardo nel ripristino, la penale è pari al 8 % del canone giornaliero del servizio di accesso.
La penale viene calcolata sui collegamenti attivi per un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA.

- Penali per gli SLA premium

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a PLUSCOM, rimossi oltre i tempi definiti dallo SLA premium eventualmente acquistato dal Cliente, quest'ultimo potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: per ogni ora (solare o lavorativa) di ritardato ripristino su singola linea assistita, un importo pari al 20% del canone giornaliero complessivo (canone di accesso + canone per lo SLA premium) relativo alla linea assistita.
Le penali complessivamente corrisposte per il servizio SLA premium non potranno in alcun caso superare il valore del 75% dei canoni annui totali corrisposti dal Cliente per il servizio SLA premium.
La penale viene calcolata sui collegamenti attivi per un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA.

## 4. Attivazione, copertura geografica e fattibilità tecnica

Gli accessi Internet oggetto del Servizio sono attivabili su tutto il territorio nazionale.
Resta inteso che la possibilità di attivazione fisica di tutte le connettività è subordinata alle ulteriori verifiche di fattibilità tecnica. In caso di esito negativo, PLUSCOM ne darà comunicazione al Cliente.
PLUSCOM non si assume quindi alcun impegno sulla realizzabilità del singolo accesso del Cliente.
A prescindere dalle risorse previste da PLUSCOM per soddisfare i requisiti di Servizio dei vari profili, le prestazioni reali della linea sono comunque soggette a molte variabili tra cui, ad esempio, la distanza del Cliente dalla centrale di zona, il livello di congestione della rete, la qualità del cavo utilizzato e la tipologia di traffico generato.
Nel caso in cui il servizio contrattualizzato di tipo FTTx non sia attivabile per mancata copertura o non disponibilità sugli apparati di rete del fornitore sarà attivato in sostituzione il servizio XDSL asimmetrico allo stesso prezzo del canone base.
Nel caso in cui dall'analisi di fattibilità tecnica emerga la necessità di realizzare opere speciali (ad. es. scavi, posa di apparati…), PLUSCOM darà comunicazione al Cliente del preventivo costi. Il Cliente avrà facoltà di accettare tale preventivo o di annullare l'ordine dell'accesso.
Il servizio viene attivato da PLUSCOM presso la sede del Cliente basandosi sulle informazioni fornite da quest'ultimo, PLUSCOM non è responsabile della correttezza, della completezza e della congruità di tali informazioni.

## 5. Costi di disattivazione

La cessazione dei circuiti dati necessita di un intervento di un tecnico in centrale per la disattivazione. I costi sono i seguenti per tipologia di circuito, una tantum iva esclusa. Tali importi non sono dovuti in caso di migrazione della linea dati presso altro operatore.

ADSL: 48,00 €
SHDSL ETH 2Mbps/2Mbps Banda condivisa / dedicata: 80,00 €
SHDSL ETH 4Mbps/4Mbps Banda condivisa / dedicata: 120,00 €
SHDSL ETH 6Mbps/6Mbps Banda condivisa / dedicata: 200,00 €
SHDSL ETH 8Mbps/8Mbps Banda condivisa / dedicata: 250,00 €
FIBRA FTTCAB / FTTH Banda condivisa: 48,00 €

## 6. Tempi di disattivazione

Le tempistiche di cessazione dei circuiti dati dipendono dalla tipologia della linea da disattivare. Dalla ricezione della disdetta scritta da parte di PLUSCOM le linee saranno cessate entro le tempistiche sotto riportate. Il relativo canone PLUSCOM sarà chiuso all'effettiva cessazione del circuito da parte del tecnico incaricato.

ADSL: 30 giorni solari
SHDSL ETH 2Mbps/2Mbps Banda condivisa / dedicata: 60 giorni solari
SHDSL ETH 4Mbps/4Mbps Banda condivisa / dedicata: 60 giorni solari
SHDSL ETH 6Mbps/6Mbps Banda condivisa / dedicata: 60 giorni solari
SHDSL ETH 8Mbps/8Mbps Banda condivisa / dedicata: 60 giorni solari
FIBRA FTTCAB / FTTH Banda condivisa: 30 giorni solari

## 7. Passaggio dei Clienti tra Operatori

Gli aspetti gestionali dei Servizi, con riguardo alle modalità di passaggio tra Operatori, sono regolati dalla delibera 274/07/CONS. Le relative modalità attuative sono quelle descritte dalla "Circolare Agcom del 9 aprile 2008: modalità attuative della delibera 274/07/CONS. Passaggio degli utenti finali tra operatori" e dal conseguente Accordo Quadro sottoscritto tra gli Operatori ed eventuali successive modifiche.

## 8. Trasloco

Nel caso di trasloco del Cliente sarà necessario cessare l'accesso contrattualizzato e riattivarlo sulla nuova sede.

## 9. Condizioni generali

Sono da intendersi esclusi servizi e prestazioni non espressamente indicati nella presente. Tutti i servizi descritti nella presente come opzionali sono soggetti a quotazione separata.