CARTA DEI SERVIZIO SETIS

1. PREMESSA

SETIS s.r.l. (nel seguito indicata come “SETIS”) è un Operatore di telecomunicazione che ha redatto la presente Carta dei Servizi in un’ottica di qualità dei servizi offerti e di trasparenza verso i Clienti.
La Carta dei Servizi racchiude le modalità operative con cui vengono erogati tutti i servizi di comunicazione elettronica: fonia, internet e trasporto voce, dati e immagini al cliente finale.
Nella Carta dei servizi sono sintetizzati i diritti dei Clienti e gli impegni che SETIS assume nei loro confronti.

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi di SETIS è stata redatta in linea con quanto espresso dall’Art.10 del D.P.R. n.318 del 18 Settembre 1997 e dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e recepita, con successive disposizioni, dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.
Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela.
La carta dei servizi disponibile on-line sul sito di SETIS s.r.l. (www.setis.it), viene inviata ai Clienti che ne fanno richiesta.
Viene aggiornata periodicamente in funzione al cambiamento tecnologico e dei nuovi servizi introdotti a portafoglio da SETIS.

2. LA SOCIETÀ

SETIS è iscritta al R.O.C. ed in possesso delle autorizzazioni generali per l’erogazione di servizi di telecomunicazioni a Banda larga e Voip e offre alla Clientela business servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione.
SETIS rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della banda larga, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet, e servizi di Data Center tramite il protocollo IP.
Questi servizi, basandosi su tecnologia e apparati di proprietà di OLO installati nelle centrali dell’operatore di accesso, utilizzano nell’ultimo tratto il doppino in rame per le connessioni tipo Xdsl o collegamenti tramite Fibra Ottica e/o in tecnologia radio mediante antenne denominate C.P.E.

Le operazioni di attivazione del circuito dati e di trasferimento del numero telefonico ("Number Portability") potrebbero in casi eccezionali e per cause non imputabili ad SETIS non avvenire in perfetta sincronia, provocando in siffatte ipotesi l'impossibilità temporanea di usufruire del servizio di fonia.
SETIS, nonostante operi in un sistema misto che necessita il coinvolgimento di operatori terzi per l'erogazione dei servizi e per questo non sempre permette l'individuazione immediata delle criticità e delle relative soluzioni, si impegna, quotidianamente, al miglioramento della propria offerta in modo da rispondere tempestivamente ed efficacemente alle esigenze del Cliente e ridurre al minimo i problemi tecnici.
In contesti particolarmente critici, SETIS si impegna a minimizzare i possibili disagi per i Clienti, anche con collegamenti temporanei gratuiti in modo da garantire la continuità del servizio.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

SETIS fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. SETIS ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso interpreta le condizioni generali e le specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e della normativa di riferimento.

3.2 CONTINUITÀ

SETIS si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, SETIS s.r.l. si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente.
Nel caso di interventi di manutenzione programmata, che generano interruzioni complete del servizio, Setis si impegna ad informare il Cliente in anticipo specificando, se possibile, l'eventuale durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. I servizi di SETIS vengono alimentati tramite energia elettrica.

3.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Il Cliente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano nei limiti previsti dalla normativa vigente e di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.
SETIS esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti. Con riferimento a questi ultimi si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

3.4 CORTESIA E TRASPARENZA

Cortesia e trasparenza sono i principi ai quali si ispira SETIS nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per renderne semplice e chiara la consultazione.

3.5 TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

SETIS si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

3.6 TUTELA DEI DATI PERSONALI: RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

3.6.1 Tutela dei dati

SETIS garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica e organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per la capacità, affidabilità discrezionalità.
Il Cliente è stato informato da SETIS che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.
Il trattamento dei dati da parte di SETIS garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è di individuare il fruitore dei servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.
L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.
I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e digitale e conservati presso le sedi operative di SETIS, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità della legge e alla evoluzione tecnica del settore.
Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di SETIS ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di SETIS e pertanto ad altri soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni e del Reg. UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei dati" (GDPR).
I dati i personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da SETIS, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi secondo le disposizioni di legge, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di SETIS e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

a. il numero o l'identificazione del Cliente;
b. l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
c. il numero degli abbonati chiamati;
d. il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
e. il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
f. la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;

g. altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di SETIS che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei Clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di SETIS. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.
Qualora il Cliente volesse esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.lgs. 196/03 ("Codice della Privacy") e dall'art. 15 del GDPR può inviare una richiesta ad SETIS.

Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

Nella sua qualità di interessato, può esercitare i diritti di cui all'art. 15 GDPR . Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, ha infatti il diritto di:

- avere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati le vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile
- chiedere indicazioni e, nel caso, copia:

a) dell'origine e della categoria dei suoi dati personali:
b) della logica di utilizzo, nel caso le sue informazioni vengano trattate con strumenti elettronici;
c) delle finalità e modalità del trattamento;
d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili;
e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza;
f) del periodo in cui i suoi dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile;
g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste per lei;
h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei suoi dati a un paese extra-UE a un'organizzazione internazionale;

- ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei suoi dati non corretti o l'integrazione dei suoi dati non completi, qualora ne avesse interesse;
- ottenere la cancellazione, il blocco dei suoi dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima:

a) se trattati illecitamente;
b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico;
d) nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i tuoi dati;

e) in caso venga imposto dalla legge;
f) nel caso in cui siano riferiti a minori.

Il Titolare, può rifiutare di cancellare i suoi dati nel caso di:
a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri;
c) motivi di interesse sanitario pubblico;
d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici;
e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di:

a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non hai preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei tuoi dati;
b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione;
c) esercizio di un tuo diritto in sede giudiziaria;
d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;

- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che la riguardano che ci ha fornito previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;
- opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte:

a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che La riguardano;
b) al trattamento di dati personali che la riguardano a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con e- mail e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea).

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, il Titolare porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i suoi dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte sua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

3.6.2 Inserimento dei dati nella Base Dati Unica DBU

SETIS si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, SETIS provvederà ad inserire i suoi dati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in

presenza di accordi con SETIS, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali SETIS non può in alcun modo incidere. Pertanto SETIS non assume alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

3.7 SICUREZZA

SETIS, si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare SETIS garantisce che i propri sistemi (e/o di fornitori terzi) di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di SETIS e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato; *ii)* il costante aggiornamento e ricerca tecnologica; *iii)* una rapida introduzione delle innovazioni.

4.INFORMAZIONI AGLI UTENTI

I servizi offerti da SETIS sono orientati al mercato B2B e mirano a servire le PMI e tutti i professionisti in possesso di Partita IVA. Setis non eroga servizi alle utenze residenziali. Gli utenti hanno diritto di essere informati relativamente alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. Pertanto SETIS si impegna a:

a. attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto. Le Condizioni generali di contratto sono consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione del contratto e sono pubblicate on-line sul sito Internet;
b. sul sito Internet sono anche pubblicati e aggiornati i prezzi di listino al pubblico che si intendono al netto di IVA e variano a seconda delle offerte sottoscritte;
c. mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
d. garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il personale dipendente, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
e. agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivi previste;
f. inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni;
g. dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, attraverso mezzi di comunicazione elettronica (Email /Pec)oppure, attraverso il sito internet www.setis.it
h. inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi

identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);

i. inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;

j. curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti ai sensi delle Condizioni generali e speciali di contratto. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da SETIS o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici di SETIS o ai terzi da questa incaricati. Per i Clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino).

k. fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;

l. conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145, SETIS mette a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della sottoscrizione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata ad SETIS;

m. inviare, su specifica richiesta del Cliente, con l'inoltro della fattura, due distinti bollettini di conto corrente, contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari;

n. fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio Operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione, sulle fatture, accedendo alla sua Area riservata e/o richiedendolo al Servizio Clienti.

4.1 COPERTURA DEL SERVIZIO

SETIS mette a disposizione dei propri Clienti il servizio di copertura per quanto riguarda i circuiti dati XDSL, WIMAX e FIBRA.

5.OFFERTA DEI SERVIZI Servizi Internet

5.1 CARATTERISTICHE TECNICHE CIRCUITI ADSL, ADSL2 E ADSL2+

Tutti i circuiti ADSL di SETIS sono forniti con navigazione Flat, inoltre viene concesso al Cliente, in forma gratuita, l'utilizzo di SMTP non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG/MCR), tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito ADSL non deve mai andare sia in Download che in Upload. Qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il Cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

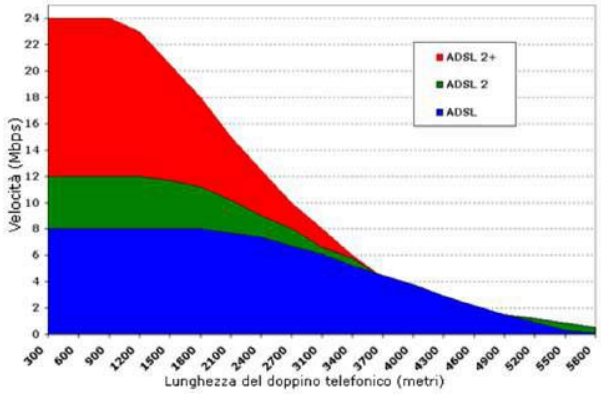
Indirizzi Ip statici, ogni circuito ADSL viene fornito con almeno un indirizzo IP statico e il Cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 4-8-16 fino a 256.

5.1.1 Prestazioni dei circuiti ADSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

a) velocità del profilo Internet sottoscritto (Download da 640 Kbps a 20 Mega);

b) la massima velocità in Download e in Upload del circuito ADSL dipende dalla distanza effettiva fra la sede del Cliente e il Kit di raccolta (centrale), maggiore è la distanza e minore sarà la prestazione effettiva del circuito, vedi tabella;



c) livello di congestione della rete, essendo circuiti in Banda condivisa potrebbero verificarsi dei rallentamenti in funzione al traffico del momento sulla dorsale principale;

d) dal server cui il Cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;

e) dal modem/router utilizzato dal Cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.2 CARATTERISTICHE TECNICHE CIRCUITI VDSL

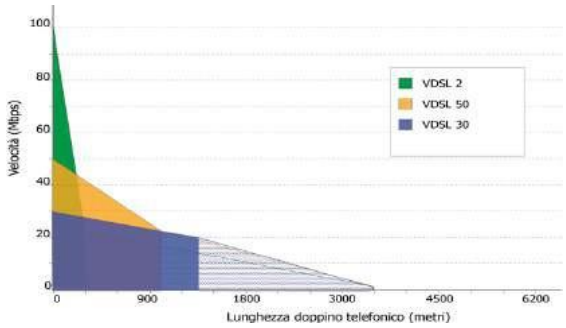
La tecnologia VDSL permette di superare i limiti delle attuali ADSL che sono legati principalmente alla distanza fra l'utente finale e il Dslam di raccolta mediante collegamenti in Fibra ottica a cabinet e/o alla sede del Cliente. Il circuito VDSL riesce a raggiungere una consistente porzione di utenze senza dover intervenire sulle linee telefoniche già esistenti.

5.2.1 Prestazione dei circuiti VDSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

1. velocità del profilo Internet sottoscritto (Download fino a 200 Mega e Upload fino a 30 Mega;
2. i circuiti VDSL possono essere attivati solo dopo l'effettiva verifica di fattibilità.

La massima velocità in Download e in Upload del circuito VDSL dipende dalla distanza effettiva fra la sede del Cliente e il Dislam di raccolta (centrale), maggiore è la distanza e minore sarà la prestazione effettiva del circuito, vedi tabella;



5.3 CARATTERISTICHE TECNICHE CIRCUITI HDSL E SHDSL

Tutti i circuiti HDSL e SHDSL di SETIS sono con navigazione Flat e viene concesso al Cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG/MCR), tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito HDSL – SHDSL non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il Cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi Ip statici, ogni circuito HDSL – SHDSL viene fornito con almeno 8 indirizzi IP statici e il Cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 8-16 fino a 256.

5.3.1 Prestazioni dei circuiti HDSL e SHDSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

5.3.1.1 velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 2 Mega e 8 Mega);

5.3.1.2 i circuiti SHDSL possono essere attivati se la distanza effettiva fra la sede del Cliente e il Kit di raccolta (centrale), non è maggiore di 3,5 Km e comunque sono subordinati alla effettiva verifica di

fattibilità;

5.3.1.3 i circuiti HDSL possono essere attivati ovunque indipendentemente dalla distanza della sede del Cliente al Kit di raccolta e sono comunque subordinati alla effettiva verifica di fattibilità;

5.3.1.4 livello di congestione della rete, per i circuiti SHDSL in Banda condivisa potrebbero verificarsi dei rallentamenti in funzione al traffico del momento sulla dorsale principale;

5.3.1.5 dal server cui il Cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;

5.3.1.6 dal router utilizzato dal Cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.4 CARATTERISTICHE DEI CIRCUITI IN FIBRA OTTICA

Tutti i circuiti Fibra Ottica di SETIS sono con navigazione Flat e viene concesso al Cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG /MCR), tutti i circuiti in Fibra Ottica vengono forniti con Banda Minima Garantita al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori al 5% di quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il Cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi Ip statici, ogni circuito Fibra Ottica viene fornito con almeno 8 indirizzi IP statici e il Cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 8-16 fino a 256.

5.4.1 Prestazioni dei circuiti in Fibra Ottica

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

5.4.1.1 velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 10 Mega a 2,5Gigabit);

5.4.1.2 i circuiti Fibra Ottica possono essere attivati solo dopo la effettiva verifica di fattibilità;

5.4.1.3 dal server cui il Cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;

5.4.1.4 dal router utilizzato dal Cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.5 CARATTERISTICHE TECNICHE CIRCUITI WI-MAX 802.16 E LICENZA LIBERA

La tecnologia Internet WI-MAX 802.16 fornita da SETIS è una soluzione di collegamento via etere in licenza libera a 5,4 Ghz.

Tutti i circuiti Wi-Max di SETIS sono con navigazione Flat e viene concesso al Cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG /MCR), tutti i circuiti Wi-Max vengono forniti con Banda Minima Garantita al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il Cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi Ip statici, ogni circuito Wi-Max può essere fornito con IP statici e il cliente potrà richiedere classi con pacchetti da1-8-16 fino a 256.

5.5.1 Prestazioni dei Circuiti WI-MAX

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

5.5.1.1 velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 2 Mega a 100 Mega);

5.5.1.2 i circuiti Wi-Max possono essere attivati solo dopo l'effettiva verifica di fattibilità;

5.5.1.3 in caso di problemi di interferenze radio il servizio potrebbe degradare sia in Download che in Upload, SETIS adotterà tutte le policy tecniche per la sistemazione del circuito, qualora per problemi tecnici gravi di disponibilità di frequenze non dovesse essere possibile garantire il corretto funzionamento la stessa provvederà a suggerire al Cliente una soluzione alternativa al servizio Wi-Max ritenendo il contratto Wi-Max risolto.

5.5.1.4 dal server cui il Cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;

5.5.1.5 Dal router utilizzato dal Cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.6 SERVIZI VOIP

L'infrastruttura Voip di SETIS è stata realizzata per garantire le chiamate in ingresso (emergenza) al Cliente anche in caso di guasto delle connessioni Internet che provocano l'impossibilità della consegna delle numerazioni e il loro corretto funzionamento sia in ingresso che in uscita.

5.7 SERVIZIO M2M BACKUP

SETIS per la connettività Internet e linee telefoniche con numerazioni geografiche nazionali, propone ai Clienti un servizio di Backup denominato M2M Back up, per garantire la continuità dei servizi in caso di guasto della XDSL terrestre. Il servizio di M2M Backup è realizzato attraverso rete mobile UMTS. Può essere utilizzato unicamente come soluzione di Backup dati dei servizi XDSL di SETIS. L'accettazione della soluzione di backup, in fase contrattuale, è a discrezione del Cliente.

6.DISPONIBILITA' ANNUA DEI SERVIZI

La disponibilità viene calcolata come percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante e disponibile per lo scambio di traffico.
L'indisponibilità viene quindi calcolata come percentuale di tempo durante il quale il servizio fornito da SETIS è affetto da guasto bloccante.
Nel calcolo dei livelli di disponibilità del servizio non sono considerate le condizioni di funzionamento anomalo non imputabili a SETIS come:

- casi fortuiti o eventi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo, incendio, alluvione, disastro, serrate, scioperi, agitazioni, calamità naturali, guerre;
- malfunzionamenti attribuibili ai sistemi e/o comportamenti del Cliente finale;
- permessi di accesso al sito in carico a soggetti terzi quali Enti pubblici e/o privati.

Resta inteso che, il calcolo della disponibilità e dei tempi per la riparazione dei guasti bloccanti decorreranno comunque dalla prima notifica da parte del Cliente o di SETIS del guasto.
Sarà responsabilità del Cliente consentire tempestivamente a SETIS l'accesso al sito per il completamento del ripristino del servizio. L'intervallo di tempo trascorso in attesa di accedere al sito Cliente finale non sarà valutato nel calcolo della disponibilità e del tempo di ripristino del servizio.
Eventuali guasti imputati a cause non di pertinenza SETIS sono esclusi dal calcolo.
La disponibilità annua per singolo accesso dovrà essere maggiore od uguale rispetto ai valori indicati nella seguente tabella:

TIPOLOGIA CIRCUITO	DISPONIBILITA' ANNUALE SETIS
ADSL	98%
WI MAX Banda Condivisa	99%
VDSL FTTC-FTTH	99,3%
SHDSL	99,3%
AIR DEDICATO	99%
LINK FIBRA	99,9%

7.DELIVERY DEI SERVIZI

SETIS eroga i suoi servizi seguendo gli standard di qualità indicati dall'AGCOM. I tempi di delivery di un servizio sono indicati nella tabella successiva:

TIPOLOGIA CIRCUITO	TEMPI DI ATTIVAZIONE	PERCENTUALE
ADSL E VDSL	30 gg	95% dei casi
AIR WDSL	30 gg	95% dei casi
AIR ASINCRONO	45 gg	95% dei casi
AIR DEDICATO	45 gg	95% dei casi
SHDSL	45 gg	95% dei casi
LINK FIBRA	90 gg	95% dei casi

*Il processo di Delivery delle numerazioni portate può subire delle variazioni rispetto alla tabella sopra riportata in quanto il rilascio dei codici dipende dall'Operatore cedente che dovrà regolarizzare, secondo quanto indicato dalla Normativa di riferimento, l'instradamento verso l'Operatore *Recipient* SETIS.

8.ASSURANCE

8.1 GESTIONE SEGNALAZIONI E RECAPITI TELEFONICI

SETIS fornisce un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, 5 giorni su 7, dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00, al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo.
Il servizio di assistenza Clienti è disponibile al numero 0227209279. In forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a assistenza@setis.it, tramite fax al numero 0227209259.

8.2 MONITORAGGIO DEI CIRCUITI

Tutti i circuiti collegati al Cliente sono monitorati da un sistema automatico che rileva i consumi della banda e le performance: nello specifico i valori di Download e Upload, il PING, la qualità della linea e l'occupazione della CPU del router. Tutti i dati relativi al monitoraggio dei circuiti sono archiviati e disponibili al Cliente che ne può fare richiesta.

8.3 GESTIONE DEL TROUBLE TICKET

Il Cliente ha la possibilità di inviare le segnalazioni attraverso le modalità indicate al paragrafo precedente.

Le richieste del Cliente vengono gestite mediante un sistema informatico che tiene traccia di tutte le segnalazioni inviate. Il Sistema registra come ticket sia le segnalazioni di guasto bloccante sia quelle di gestione ordinaria come, a titolo esemplificativo, le richieste di configurazioni (ticket di change). Ogni ticket, gestito dalla struttura tecnica di SETIS viene chiuso specificando sia la modalità di risoluzione del ticket che la competenza dello stesso; pertanto l'analisi del servizio erogato al Cliente, non viene effettuata sulla numerosità dei ticket gestiti ma sulla competenza di chiusura e sul tempo di ripristino del malfunzionamento.

8.4 SLA DI ASSURANCE

8.4.1 Guasti Bloccanti

Per guasto bloccante si intende la completa interruzione del servizio per cause tecniche imputabili ad SETIS. Non rientrano tra le cause imputabili ad SETIS: a) eventuali vizi, ritardi e/o sospensioni nella fornitura del Servizio derivanti da inadempimenti o inefficienza di altri Organismi di telecomunicazioni (ivi incluse interruzioni totali o parziali del servizio di accesso locale, terminazione o raccolta della chiamata); b) guasti generalizzati sull'infrastruttura sul territorio nazionale, rottura dei cavi e qualsiasi altro guasto riconducibile a casi fortuiti o eventi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo, incendio, alluvione, disastro, serrate, scioperi, agitazioni, calamità naturali, guerre.

I tempi di ripristino, in caso di guasto bloccante dei servizi, dipendono dal tipo di Circuito contrattualizzato.

TIPOLOGIA CIRCUITO	TEMPI DI RIPRISTINO	PERCENTUALE
ADSL	12 h lavorative	95% dei casi
VDSL FTTC	12 h lavorative	95% dei casi
SHDSL	12 h lavorative	98% dei casi
FTTH Link dedicato Simmetrico	12 h lavorative	95% dei casi
FTTH Simmetrico	12 h lavorative	95% dei casi
FTTH Asimmetrico	24 h lavorative	95% dei casi
LINK IN FIBRA	6 h lavorative	95% dei casi
LINK IN FIBRA	12 h lavorative	100% dei casi
AIR WDSL	24 h lavorative	95% dei casi
NAVIGA AIR DEDICATO	8 h lavorative	99% dei casi
VOIP	4h lavorative	95% dei casi
WLR	16 h lavorative	95% dei casi

8.4.2 Degrado

Un circuito è degradato quando sono compromesse le prestazioni degli standard qualitativi della banda massima e minima garantita.
I tempi di ripristino, in caso di degrado dipendono dal tipo di Circuito contrattualizzato.

TIPOLOGIA CIRCUITO	TEMPI DI RIPRISTINO	PERCENTUALE
ADSL	12 h lavorative	95% dei casi
VDSL FTTC -FTTH	12 h lavorative	95% dei casi
SHDSL	12 h lavorative	98% dei casi
LINK FIBRA	12 h lavorative	99% dei casi
WIMAX	24 h lavorative	95% dei casi
VOIP	4h lavorative	95% dei casi
WLR	16 h lavorative	95% dei casi

9.CONSUMI

SETIS, in adempimento a quanto stabilito dall'AGCOM e nel rispetto dei principi di tutela del Cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, fornirà, su semplice richiesta, il dettaglio dei consumi effettuati.