

Descrizione e condizioni specifiche di fornitura del servizio

InRete Impresa

IRIDEOS S.p.A.

Viale L. Bodio, 37 – Edificio 3 - 20158 - Milano (MI)

PEC: irideos@pec.irideos.it – irideos.it

Codice Fiscale/P.IVA/R.I. 09995550960

R.E.A. di MI n. 2126652 – Capitale Sociale: € 1.203.207,00 i.v.

1. Descrizione del servizio InRete Impresa

L'offerta InRete Impresa è rivolta alle aziende alla ricerca di una soluzione integrata caratterizzata da un servizio di connettività Internet ed un servizio di fonia, fino ad un massimo di 8 linee, con chiamate incluse verso fissi e mobili nazionali.

Il servizio wifi integrato nel router, incluso nell'offerta, rende la soluzione adatta ad uffici e contesti dinamici dove l'elevata presenza di laptop, tablet e smartphones fanno dell'accesso wifi un elemento essenziale dell'attività lavorativa.

La soluzione è caratterizzata da 5 profili:

- a) InRete Impresa - 2 linee voce
- b) InRete Impresa - 4 linee voce
- c) InRete Impresa - 6 linee voce
- d) InRete Impresa - 8 linee voce
- e) InRete Impresa – solo dati

I 5 profili di InRete Impresa includono nel canone base i seguenti servizi:

- ✓ Accesso ad Internet con linea dedicata, alla massima velocità disponibile, con accesso Ftth¹ fino a 1 Gbps
- ✓ router wi-fi in comodato d'uso gratuito ²
- ✓ 1 Indirizzo IP statico incluso

Ad esclusione del profilo InRete- solo dati, gli altri profili includono nel canone base anche i seguenti servizi:

- ✓ da 2 ad 8 linee telefoniche, a seconda del profilo scelto.
- ✓ per singola linea telefonica sono incluse le chiamate verso rete fissa e mobile in Italia. E' applicato per singola linea telefonica il limite antifrode³
- ✓ da 2 ad 8 chiamate contemporanee (uscita/entrata) a seconda del profilo scelto
- ✓ da 2 a 8 numerazione geografiche, a seconda del numero di linee telefoniche scelte (con la possibilità di chiedere numerazioni aggiuntive)
- ✓ portabilità delle numerazioni già in uso dal Cliente (numerazioni geografiche o GNR).

Ad esclusione del profilo InRete-solo dati, il Cliente può scegliere la modalità Full Voip ethernet o la modalità standard per l'erogazione del servizio voce.

In modalità Full Voip ethernet, il servizio consente ad un terminale SIP (es. IP-PBX, SIP gateway, ecc.) installato presso la sede cliente di utilizzare il servizio voce, connettendosi direttamente alla porta Ethernet del router wifi fornito da IRIDEOS.

In modalità standard, il servizio consente di utilizzare il servizio voce connettendo i propri terminali direttamente alle porte telefoniche legacy (FXS, ISDN). Le linee telefoniche possono essere richieste in configurazioni miste di linee ISDN e FXS, con il solo limite di un massimo di 4 linee ISDN e 4 linee FXS totali.

¹ Gli accessi internet sono attivati alla massima velocità consentita dalle caratteristiche tecniche della linea: fino a 1 Gbps (in download) e 100 Mbps (in upload) nelle zone raggiunte da tecnologia Ftth, fino a 200Mbps (in download) e 20 Mbps (in upload) nelle zone raggiunte da tecnologia Ftcc o fino a 20 Mbps (in download) e 1 Mbps (in upload) nelle zone raggiunte dalla tecnologia Adsl. La velocità dipende da fattori tecnici variabili della rete, dalle caratteristiche del PC dell'utente, dalla congestione della rete Internet, dalla qualità della linea e dal server cui ci si collega. Il servizio potrà essere fornito previa verifica dell'effettiva disponibilità della linea con le caratteristiche di qualità richieste. Per tali ragioni, durante la fase di installazione del Servizio, Irideos potrà comunicare al Cliente l'impossibilità di dare seguito all'attivazione per indisponibilità tecnica.

² Salvo eventuale richiesta da parte del cliente di aderire all'offerta Modem Libero, in tal caso il router sarà di proprietà del cliente stesso e resterà a suo carico la manutenzione e l'assistenza relativa all'apparato stesso.

³ Limite antifrode: fino a un massimo di consumo mensile verso numerazioni Italiane di 5.000 minuti verso rete fissa e di 2.000 minuti su rete mobile. Non sono incluse nella gratuità le chiamate verso numerazioni non geografiche e le chiamate Internazionali che saranno tariffate secondo piano tariffario Platinum 14.

2. Descrizione dei servizi opzionali

Di seguito l'elenco dei servizi opzionali disponibili con l'offerta InRete Impresa:

a) **IP AGGIUNTIVI:** è possibile aggiungere subnet di indirizzi IP da 6, 14 o 30.

b) **LINEA VOCE AGGIUNTIVA:** è possibile richiedere 1 linea voce aggiuntiva rispetto alle linee voce incluse in offerta, con chiamate gratuite verso la rete fissa e mobile in Italia.

L'opzione è disponibile solo per i profili di offerta 2, 4 e 6 linee voce.

c) **NUMERAZIONI AGGIUNTIVE:** è possibile richiedere fino ad un massimo di 8 numerazioni geografiche (o 1 GNR da 10) per il profilo con 2 linee voce; per i profili da 4 linee voce in su si possono avere fino ad un massimo di 16 numerazioni Irideos (o 2 GNR da 10 consecutivi). La quantità massima di numerazioni indicata include le numerazioni preassegnate previste dal profilo.

d) **SERVIZI TELEFONICI SUPPLEMENTARI**

- 1) presentazione o restrizione del numero
- 2) trasferimento di chiamata, è possibile effettuare la deviazione delle chiamate in ingresso verso un'altra linea telefonica fissa o mobile. Per ulteriori dettagli vedi il paragrafo 3.10
- 3) blocco selettivo di chiamata
- 4) casella vocale

I servizi telefonici supplementari sono attivabili e gestibili dal Cliente in autonomia attraverso l'area Clienti.

e) **RICERCA AUTOMATICA:** ovvero la possibilità di distribuire le chiamate sulle varie porte legacy terminali del cliente, che appartengono allo stesso gruppo, in base alle modalità di ricerca e dell'elenco di priorità espresse dal Cliente sul modulo d'ordine.

Ovvero la possibilità di assegnare numerazioni geografiche da distribuire su più porte FXS o ISDN, definite nello stesso gruppo, in base alle modalità di ricerca e dell'elenco di priorità espresse dal Cliente sul modulo d'Ordine.

Il servizio di ricerca automatica è configurabile solo per linee della stessa tipologia (FXS o ISDN).

Qualora il Cliente volesse modificarla deve contattare il Servizio Clienti.

3. Condizioni Specifiche di fornitura del servizio

3.1 SOTTOSCRIZIONE DEL SERVIZIO

La fornitura del servizio InRete Impresa è subordinata alla sottoscrizione del Modulo d'Ordine ed all'accettazione da parte di Irideos. Quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni specifiche di fornitura è disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto "OPEN SERVICE".

3.2 INSTALLAZIONE

L'apparato di accesso ad Internet, ovvero il router, è fornito in comodato d'uso con installazione a domicilio, effettuata da un tecnico incaricato da Irideos. Il tecnico verifica, in presenza del cliente o di un incaricato, la funzionalità dell'accesso ad internet tramite proprio pc, con esecuzione di un test di navigazione e la funzionalità della componente voce effettuando e ricevendo delle chiamate tramite proprio apparato. L'installazione standard del servizio base prevede il collegamento dell'apparato ad una distanza massima di 1,5 metri dal punto di rilascio della linea dedicata al servizio. È a carico del Cliente la messa a disposizione di una presa di rete elettrica entro 1,5 metri dall'ubicazione dell'apparato. Il Cliente potrà richiedere cablaggi e/o opere addizionali non incluse in quanto sopra definito come installazione standard che saranno valutate e opportunamente quotate dal tecnico incaricato Irideos con riferimento al costo orario per interventi extra, riportato all'interno del listino.

3.3 ATTIVAZIONE SERVIZIO

I termini di attivazione sono indicati nella Carta dei Servizi, pubblicati sul sito www.irideos.it, e sono da intendersi non vincolanti per Irideos nel caso in cui si verificano problemi tecnici imputabili al Cliente, o problemi di forza maggiore o problemi dovuti a terzi. L'attivazione del Servizio decorre dal giorno indicato nella comunicazione al Cliente da parte di Irideos tramite una Welcome Letter, ovvero della comunicazione via mail al cliente con i parametri del Servizio. Nell'attivazione del servizio vengono utilizzate le numerazioni Irideos preconfigurate sulla base delle indicazioni espresse dal Cliente nel Modulo d'ordine, indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di alcuni dei servizi collegati il cui rilascio dipende da terze parti (es. Number Portability) e di eventuali servizi opzionali richiesti dal Cliente e che non siano comunque ostativi all'utilizzo del Servizio stesso. Irideos, al fine di minimizzare potenziali disservizi, attiva di preferenza il servizio base su una nuova linea dedicata, richiedendo l'eventuale portabilità di numerazioni solo in seguito all'attivazione del servizio internet. Il Cliente potrà quindi avere, per un periodo di tempo limitato (massimo 30 giorni), la coesistenza del servizio Irideos e del precedente gestore con un inevitabile sovrapposizione dei periodi di fatturazione.

3.4 DURATA CONTRATTUALE

Il Contratto avrà efficacia dalla data della accettazione del modulo d'ordine da parte di IRIDEOS e avrà una durata pari a quella indicata nell'Ordine stesso. Tuttavia, anche in mancanza di accettazione espressa, si intende concluso al momento dell'attivazione del Servizio. La data di attivazione del Servizio è altresì rilevabile nella prima fattura. L'efficacia del Contratto, pertanto, è subordinata all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnico-organizzative che IRIDEOS non è in grado di effettuare prima dell'attivazione del/i Servizio/i di cui è stata richiesta la fornitura. Qualora dette verifiche avessero esito negativo e il/i Servizio/i non venisse attivato, il Contratto non acquisterà efficacia e non sarà vincolante in alcun modo né per il Cliente né per IRIDEOS, i quali, conseguentemente, non avranno reciprocamente nulla a che pretendere, a qualsivoglia titolo o ragione, in riferimento al Contratto.

3.5 RECESSO SERVIZIO

Il Cliente può manifestare la propria volontà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento secondo le modalità previste nelle "Condizioni Generali di Contratto OPEN SERVICE". Qualora il Cliente receda dal Contratto sarà tenuto a versare l'importo previsto alla sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito www.irideos.it quale costo di disattivazione e in conformità a quanto disciplinato dall'Articolo 1, comma 4, Legge n.40/2007. In caso di recesso avvenuto prima di 24 mesi, il cliente sarà tenuto al pagamento delle rate residue non pagate relative al contributo di attivazione, qualora rateizzato.

In deroga a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto OPEN SERVICE, articoli 4.2 e 31, Irideos provvederà al ritiro del Dispositivo fornito in comodato d'uso entro 60 giorni dalla cessazione, per qualsiasi motivo del Contratto. Irideos (tramite suoi incaricati) provvederà a contattare telefonicamente il Cliente al fine di concordare il giorno e l'ora del ritiro. Nel caso in cui Irideos non possa effettuare il ritiro del Dispositivo per cause imputabili al Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a versare a Irideos i costi previsti di mancata restituzione del terminale, pubblicati alla sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito www.irideos.it.

3.6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Nella prima fattura Irideos addebiterà al Cliente il contributo di attivazione, i canoni mensili anticipati e i ratei dei canoni mensili pregressi con riferimento alla data di attivazione del servizio. Le fatture successive includeranno i canoni ricorrenti mensili anticipati. Il pagamento è a 30 gg. data fattura fine mese e potrà essere effettuato alle condizioni previste dal Contratto sottoscritto.

3.7 LIMITE ANTIFRODE

Il Cliente è tenuto a utilizzare l'Offerta secondo buona fede e correttezza astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale. Secondo quanto previsto per l'uso improprio dalle Condizioni Generali di Contratto per il traffico uscente verso telefoni fissi e verso cellulari nazionali si presume un uso conforme ai suddetti principi, ovvero, al rispetto dei seguenti parametri fissati: traffico mensile uscente verso l'Italia non superiore a 5.000 minuti verso Fisso e 2.000 verso Mobile per ogni linea telefonica. Il superamento di uno di questi parametri costituisce presunzione di utilizzo dell'Offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersona.

3.8 COPERTURA GEOGRAFICA

Il servizio potrà essere attivato su tutto il territorio italiano dove Irideos prevede la disponibilità della tecnologia e delle risorse di rete necessarie alla realizzazione del servizio, fatta salva comunque la verifica di fattibilità tecnica del servizio legata a particolari condizioni della rete di accesso, che potrà essere eseguita solo in fase di attivazione.

3.9 ASSISTENZA CLIENTI

Irideos mette a disposizione il servizio di assistenza al Numero Verde Gratuito nazionale **800585383**.

Per la segnalazione di guasti e disservizi è disponibile il supporto tecnico on-line accessibile direttamente dall'Area Clienti del sito www.irideos.it che permette la piena visibilità da parte del Cliente del tracciamento e risoluzione del ticket. A fronte della segnalazione di guasti e/o disservizi, il servizio di assistenza Irideos provvede all'apertura di un Trouble Ticket, che terrà traccia dell'ora di ricevimento della segnalazione (apertura guasto), della diagnosi, degli interventi eseguiti e quindi dell'ora di chiusura. Il servizio di assistenza Irideos è attivo dal Lunedì al Sabato 8.30-21.30, esclusi infrasettimanali festivi.

3.10 TRASFERIMENTO CHIAMATE SU NON RAGGIUNGIBILE

In caso di guasto del servizio è possibile effettuare (su richiesta) la deviazione delle chiamate in ingresso verso un'altra linea telefonica fissa o mobile. L'attivazione/disattivazione del servizio è GRATUITA se effettuate verso destinazioni fisse e mobile in Italia, altrimenti seguirà il listino per le altre destinazioni. È possibile attivare/disattivare il trasferimento da web, su apposita pagina dell'area Clienti.

3.11 PREREQUISITI E LIMITAZIONI

Il servizio telefonico di InRete Impresa è fornito in tecnologia Voice over IP, utilizza il protocollo IP per trasportare la voce che risente degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e velocità della propria connessione. La qualità del servizio voce può essere influenzata dal livello di congestione della rete pubblica.

Gli accessi base ISDN dell'apparato fornito al Cliente in comodato d'uso sono preconfigurati in modalità punto-punto per cui il Cliente deve conoscere la configurazione delle linee ISDN da collegare eventualmente al centralino. Se il centralino e l'apparato non sono correttamente allineati nella modalità di configurazione (es. tutti e due in punto-punto) le linee ISDN non funzionano. Il router gestisce, a seconda del profilo del servizio scelto, fino a 8 linee contemporanee in configurazioni miste, FXS e Accessi ISDN, con la limitazione di poter utilizzare al max 4 Linee FXS e 4 ISDN.

I port group (pool di porte) devono essere omogenei, ovvero contenere porte della stessa tipologia (o solo FXS o solo BRI). Se ci sono sia porte FXS e porte BRI queste devono essere attestate su port group diverse. Il servizio non supporta le chiamate con Codici di Selezione Operatore (Carrier Selection), le chiamate verso numerazioni di accesso ad Internet in decade 7, connettività numerica ISDN a 64 kbit/s e fax G4, la trasmissione dati in banda fonica include quelle effettuate tramite terminali di Pagamento Elettronico (POS). La rete Irideos supporta il protocollo T.38 (FaxOverIP). Irideos si riserva di verificare periodicamente il rispetto di quanto riportato come prerequisiti e limitazioni. Per i fax fisici eventualmente compatibili con il servizio sarà necessario attivare una linea FXS aggiuntiva, pertanto il fax fisico è disponibile solo sul profilo con meno di 4 linee FXS (3 dedicate alla voce e una al fax).

3.12 CONDIZIONI PARTICOLARI SULLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE E SULL'UTILIZZO DEL SOFTWARE – LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

Tutti i diritti di proprietà intellettuale, industriale e ogni e qualsiasi altro diritto sul servizio e sui software e ogni altra soluzione tecnologica presenti negli apparati e/o ad essi collegati sono e rimangono di titolarità di Irideos e/o dei Partner, salvo non sia espressamente indicata la titolarità di terzi.

L'attivazione del servizio non comporta alcuna cessione della titolarità o di qualsivoglia altro diritto relativo ai servizi, ai marchi, brevetti, diritti d'autore, know how di proprietà o nella disponibilità di Irideos o dei Partner. È vietato al Cliente copiare, modificare, decompilare, disassemblare, distribuire anche online, concedere in uso a terzi le componenti di software e le soluzioni tecnologiche correlate al Servizio.

Il Cliente prende atto ed accetta che Irideos non sarà responsabile nei confronti del Cliente (sia per responsabilità contrattuale sia extracontrattuale, compresa la responsabilità per colpa) per qualsiasi danno diretto, indiretto o consequenziale che il Cliente possa aver sofferto attraverso l'utilizzo del servizio o con riferimento a qualsiasi danno diversamente ottenuto, compresa qualsiasi perdita di dati, anche qualora Irideos sia stata avvisata o dovrebbe essere stata a conoscenza della possibilità che tale perdita sarebbe potuta accadere. In particolare, il Cliente è obbligato a tenere indenne ed a manlevare Irideos, nonché i soggetti ad essa collegati o da essa controllati, i suoi rappresentanti, dipendenti nonché qualsivoglia suo partner, da

qualsiasi obbligo risarcitorio, incluse le eventuali spese legali, che possano essere poste a suo carico in relazione all'utilizzo degli apparati. Il Cliente sarà ugualmente responsabile per l'uso del servizio da parte di terzi ai quali avrà autorizzato l'utilizzo.

Irideos non garantisce che il servizio venga prestato senza interruzioni né garantisce l'integrità dei dati, delle informazioni e/o dei contenuti memorizzati, raccolti, conservati o trasmessi. Irideos non sarà responsabile in caso di accesso non autorizzato, corruzione, cancellazione, furto, distruzione, alterazione e/o rivelazione involontarie dei dati, delle informazioni e/o dei contenuti trasmessi, ricevuti o conservati e non ha obblighi sui documenti e sui dati.

Irideos non è responsabile per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità, compresa la mancata fruizione, che dovessero verificarsi al Cliente a causa di danni e/o malfunzionamenti della connettività Internet, nonché per danni derivanti da caso fortuito, forza maggiore o cause comunque non direttamente imputabili a Irideos

IRIDEOS S.p.A.

Viale L. Bodio, 37 – Edificio 3 - 20158 - Milano (MI)

PEC: irideos@pec.irideos.it – irideos.it

Codice Fiscale/P.IVA/R.I. 09995550960

R.E.A. di MI n. 2126652 – Capitale Sociale: € 1.203.207,00 i.v.

