



## A: Definizioni

### 1 Campo di applicazione

Le presenti disposizioni d'uso sono applicabili ai servizi di Swisscom nella misura in cui nella relativa documentazione contrattuale (in particolare il contratto, le appendici o le descrizioni delle prestazioni) viene fatto riferimento all'applicabilità delle presenti disposizioni.

### 2 Definizioni

#### Accesso remoto

L'accesso remoto ai componenti del cliente (hardware e/o software) è un requisito necessario per determinate prestazioni e installazioni. L'accesso remoto consente a Swisscom di localizzare il guasto e di avviare le misure adeguate.

L'accesso ai componenti (hardware e/o software) avviene mediante accesso attraverso una rete idonea.

Swisscom noleggia al cliente gli apparecchi necessari all'accesso remoto per il collegamento a una rete idonea (router). Se il router non è sempre acceso, subito dopo l'apertura del trouble ticket il cliente attiva l'accesso remoto per Swisscom almeno fino alla chiusura da parte di Swisscom del trouble ticket.

#### Classi di Managed Object

I Managed Object sono suddivisi in classi a seconda dei livelli di disponibilità e delle rispettive garanzie.

#### Collegamento

Punto di accesso necessario per la trasmissione di informazioni attraverso le reti di Swisscom.

#### CPE / Customer Premises Equipment

Vedere «Elementi del servizio»

#### Data Ready for Service (RFS)

RFS è la data confermata da Swisscom in cui sarà operativa una prestazione stabilita per contratto.

#### Elementi del servizio

Vengono definiti elementi del servizio i singoli componenti fisici (hardware) o logici (software), ovvero combinazioni degli stessi, di proprietà di Swisscom o dei suoi subfornitori.

#### Finestra di manutenzione (CMW)

Con questo termine si intende il periodo durante il quale Swisscom effettua lavori di manutenzione alla piattaforma di rete. Di norma una «Coordinated Maintenance Window» ha luogo la domenica tra le 02.00 e le 06.00. I servizi potrebbero essere influenzati durante i lavori di manutenzione, ma non necessariamente. Il cliente viene informato in anticipo se le interruzioni previste durante la finestra di manutenzione dovessero superare il limite

## Disposizioni d'uso

fissato per i relativi servizi (da 3 a 15 minuti) o se dovessero essere aperte finestre di manutenzione straordinarie. In caso di interruzioni durante la finestra di manutenzione non vengono aperti trouble ticket. Swisscom si riserva il diritto di adeguare in qualsiasi momento la Coordinated Maintenance Window previa debita comunicazione.

#### Managed Object (MO)

Per Managed Object si intendono gli elementi del servizio gestiti da Swisscom. I Managed Object sono definiti per ogni servizio nella rispettiva documentazione.

#### Orario d'esercizio

Vedere «Orari di supporto».

#### Orari di assistenza

Vedere «Orari di supporto».

#### Orari di supporto

I guasti vengono eliminati nel quadro della prestazione di base durante gli orari di supporto (Support Level) definiti. Il tempo al di fuori di questi orari (Support Level) è considerato «tempo sospeso».

#### Service Access Point (SAP)

Il SAP è l'interfaccia logica e/o fisica tra i settori di competenza del cliente e di Swisscom. Il SAP è il punto in cui Swisscom rende accessibili al cliente i servizi convenuti per contratto.

#### Servizio guasti

Le segnalazioni di guasto sono accolte quotidianamente, 24 ore su 24, al numero di chiamata del Service Desk previsto a tale scopo. Gli orari di supporto specifici per il cliente e i tempi di intervento per i guasti sono stabiliti nel contratto e nelle relative appendici per ogni componente.

#### Supporto

Il supporto è dato dalle prestazioni di sostegno Swisscom specifiche per il servizio erogate durante gli orari di supporto.

#### Telediagnosi

La telediagnosi serve a localizzare il guasto, conformemente al contratto di manutenzione. Può avvenire telefonicamente, in comunicazione con il cliente, tramite una serie di domande e risposte oppure tramite accesso remoto. Di norma la telediagnosi non ha una durata superiore a un'ora. L'eliminazione guasti viene avviata dopo la segnalazione del guasto.



# swisscom

## Tempo di reazione

Il tempo di reazione definito nel contratto del cliente determina entro quanto tempo, dopo la conclusione della telediagnosi, inizia l'intervento di uno specialista sul posto o mediante accesso remoto. I tempi di reazione sono validi durante gli orari di supporto convenuti contrattualmente.

## Trouble Ticket

Segnalazione di guasto registrata regolarmente nei sistemi di Swisscom.

## B: Implementazione / Realizzazione

### 3 Prestazione relativa al processo di implementazione (realizzazione)

3.1 La prestazione relativa al processo di implementazione (realizzazione) è definita nella documentazione relativa ai servizi specifici.

3.2 Le date di consegna e di messa in funzione sono stabilite a titolo di previsione e possono subire dei cambiamenti anche a breve termine.

3.3 Se non è possibile rispettare la data di attivazione convenuta, senza colpa delle parti, Swisscom posticiperà la data di attivazione e con essa la decorrenza della durata minima di contratto.

3.4 Se la data Ready for Service convenuta non può essere rispettata o subisce un ritardo per una circostanza che rientra nelle responsabilità del cliente,

- la durata minima di contratto e l'obbligo di pagamento del cliente decorre comunque dalla data Ready for Service convenuta, e
- il cliente paga a Swisscom tutti i costi supplementari che Swisscom deve sostenere a causa del ritardo, e
- fino all'attivazione Swisscom può in qualsiasi momento rescindere con effetto immediato il contratto. Vigono altresì le disposizioni di legge.

## C: Manutenzione e Managed Service

### 4 Prestazioni relative al processo di intervento/manutenzione

4.1 Le prestazioni relative al processo di «intervento» o «manutenzione» descritte nel presente paragrafo sono applicabili solo se la prestazione relativa all'«intervento» o alla «manutenzione» è espressamente concordata nel contratto o nell'appendice al contratto per la rispettiva prestazione.

## Disposizioni d'uso

### 4.2 Prestazione di base di eliminazione dei guasti

4.2.1 Per gli apparecchi rientranti contrattualmente nell'intervento/nella manutenzione, l'eliminazione dei guasti viene effettuata durante gli orari di supporto stabiliti. Se l'eliminazione dei guasti si estende al di là dell'orario di supporto, è possibile sospendere il lavoro e proseguirlo il giorno seguente, durante gli orari di supporto.

### 4.2.2 L'eliminazione dei guasti comprende:

- L'apertura di un trouble ticket da parte di Swisscom con la seguente procedura:
  - con un monitoraggio attivo dei componenti, non appena il Management System rileva un guasto o un'interruzione. Un appropriato messaggio viene inoltrato alle persone di contatto del cliente;
  - per i componenti senza monitoraggio attivo, non appena il cliente comunica un guasto al Service Desk. La segnalazione del cliente contiene una precisa descrizione del guasto nonché tutte le informazioni necessarie alla sua eliminazione (ad es. luogo, componente e designazione dei componenti ecc.);
- la localizzazione del guasto tramite telediagnosi;
- conclusa la fase di telediagnosi, il cliente riceve le informazioni su come procedere per eliminare il guasto;
- le attività per eliminare un guasto: avvengono in base alla variante di eliminazione guasti convenuta (vedere in seguito) e, a discrezione di Swisscom, in alternativa o in combinazione tramite accesso remoto, riparazione, sostituzione di parti di sistema difettose o tramite messa a disposizione di soluzioni alternative.

### 4.2.3 In particolare, non rientrano nella prestazione di base dell'eliminazione guasti:

- le attività di Swisscom volte all'eliminazione di guasti causati dal cliente (in particolare in seguito a manipolazioni errate), da terzi o da dispositivi per i quali non è stato concluso nessun contratto di manutenzione con Swisscom;
- l'inserimento/Il ripristino dei dati del cliente;
- l'impostazione di tutto l'ambiente software (ad es. di un «CallManager») nonché l'inserimento dei dati messi a disposizione del cliente come backup (ad es. configurazioni).

4.3 Per ogni caso di guasto, Swisscom decide se la ricerca e l'eliminazione del guasto debbano essere eseguite con accesso remoto o sul posto.



**swisscom**

4.4 Con la sostituzione, i componenti hardware difettosi sostituiti diventano di proprietà di Swisscom. Se la sostituzione non avviene a cura di Swisscom sul posto, il cliente invia entro una settimana i componenti hardware (difettosi) sostituiti, all'indirizzo di Swisscom comunicatogli.

4.5 Per tutta la durata del contratto e nell'ambito della fornibilità da parte del costruttore, Swisscom provvede alla disponibilità delle parti di ricambio dei componenti per i quali è prevista contrattualmente la manutenzione. Swisscom si riserva la facoltà di sostituire il bene oggetto della riparazione con hardware e/o software aventi funzioni uguali o migliori.

4.6 Per i componenti e i prodotti che nell'appendice al contratto sono contrassegnati con una data End of Life, il supporto è garantito soltanto fino a tale data.

4.7 Variante: eliminazione dei guasti sul posto.

4.7.1 Se convenuta contrattualmente, questa variante per l'eliminazione dei guasti consente, oltre alla prestazione di base, di concordare le opzioni qui di seguito specificate.

4.7.2 Opzioni relative a tecnici e materiale:

- Giorno lavorativo successivo: la messa a disposizione di materiale di ricambio – e se necessario anche l'intervento sul posto – avviene nel corso del giorno lavorativo successivo nell'ambito degli orari di supporto convenuti.
- Entro 4 ore (dalla conclusione della telediagnosi): la messa a disposizione di materiale di ricambio e, se necessario, l'intervento sul posto avvengono entro 4 ore dalla conclusione della telediagnosi. La prestazione può essere combinata con tutti gli orari di supporto.
- Entro 2 ore (dalla conclusione della telediagnosi): la messa a disposizione di materiale di ricambio e, se necessario, l'intervento sul posto avvengono entro 2 ore dalla conclusione della telediagnosi. La prestazione può essere combinata con tutti gli orari di supporto.

4.7.3 Le varianti di erogazione della prestazione entro 2 o 4 ore dipendono dalla sede degli elementi del servizio e non possono essere fornite su tutto il territorio della Svizzera.

4.8 Variante: sostituzione del materiale tramite corriere.

4.8.1 Se convenuta contrattualmente, questa variante per l'eliminazione dei guasti prevede, oltre alla prestazione di base:

durante l'orario di supporto, entro 6 ore lavorative dall'apertura del trouble ticket, il recapito tramite corriere

## Disposizioni d'uso

(o servizio di spedizione equivalente) dei componenti hardware sostitutivi (apparecchi o parti di essi).

4.8.2 L'operazione di sostituzione sul posto dei componenti hardware difettosi viene effettuata dal cliente stesso.

4.9 Variante: manutenzione per posta.

4.9.1 Se convenuta contrattualmente, questa variante per l'eliminazione dei guasti prevede, oltre alla prestazione di base:

la spedizione per posta dei componenti sostitutivi dei componenti difettosi, al più tardi il giorno lavorativo (da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi) dopo l'apertura del trouble ticket.

4.9.2 L'operazione di sostituzione sul posto dei componenti hardware difettosi viene effettuata dal cliente stesso.

## D: Disposizioni comuni

### 5 Disposizioni generali

5.1 Attrezzature, sedi

5.1.1 Il cliente adotta nel proprio settore di competenza le precauzioni e le misure necessarie al fine di proteggere la proprietà di Swisscom o dei suoi subfornitori e si impegna a lasciare i componenti dei rispettivi servizi nelle sedi in cui sono stati installati. Tali apparecchi possono essere spostati solo previo consenso scritto di Swisscom. Le spese che dovessero insorgere a seguito del trasferimento dei componenti senza previa autorizzazione da parte di Swisscom saranno addebitate al cliente.

5.1.2 Il cliente non è autorizzato a effettuare modifiche, riparazioni, lavori di manutenzione o altri interventi ai componenti e/o ai dati di configurazione dei rispettivi servizi. Inoltre, al cliente è fatto divieto di utilizzare componenti per scopi diversi da quelli concordati.

5.2 Tasse di utilizzo del diritto d'autore

Il cliente è tenuto a fare uso di contenuti di terzi, soggetti a tutela, solo nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge. In particolare, nel salvataggio/nella riproduzione di produzioni musicali (o di parti di esse), egli è esclusivo responsabile per l'acquisizione dei necessari diritti.

5.3 Eliminazione di situazioni di pericolo e precauzioni contro agenti esterni



5.3.1 Swisscom ha la facoltà di adottare misure volte a impedire o eliminare situazioni di pericolo nonché guasti causati dal cliente o da terzi, nonché di obbligare il cliente ad adottare, a sue spese, i provvedimenti necessari presso la propria sede.

5.3.2 Le persone di contatto del cliente autorizzate per le ordinazioni, le disdette, le modifiche (Moves, Adds, Changes), le segnalazioni di guasto e le informazioni operative sono definite dal cliente e registrate insieme a Swisscom. Le modifiche delle persone di contatto devono essere comunicate dal cliente in forma scritta o in un'altra forma prevista da Swisscom.

5.3.3 Le persone autorizzate a segnalare guasti possono richiedere presso il punto di contatto comunicato da Swisscom, con relativo supplemento di costi, interventi anche al di fuori degli orari di supporto concordati.

5.3.4 L'eliminazione guasti può essere sospesa per i periodi in cui l'interlocutore del cliente per Swisscom non è raggiungibile.

## **6 Fatturazione e condizioni di pagamento**

6.1 L'obbligo del pagamento di prestazioni ricorrenti e permanenti inizia alla data di messa a disposizione della prestazione da parte di Swisscom.

6.2 Se inizialmente il cliente può utilizzare solo funzioni parziali, Swisscom addebiterà una tariffa ridotta fino alla completa consegna iniziale.

## **7 Esclusioni dalla garanzia**

7.1 Il cliente prende atto del fatto che, nonostante l'impegno di Swisscom, l'impiego di tecnologie moderne e il rispetto dei comuni standard di sicurezza, non è possibile garantire la sicurezza assoluta né la totale assenza di errori. I rischi derivanti dall'utilizzo sono a carico del cliente, tranne che Swisscom si sia impegnata contrattualmente a fornire prestazioni speciali a tale proposito.

7.2 Swisscom non fornisce alcuna garanzia né si assume alcuna responsabilità per quanto concerne la correttezza, la completezza, l'aggiornamento, la legalità e l'adeguatezza, la disponibilità e la tempestiva messa a disposizione delle informazioni rese accessibili attraverso il collegamento. Non rimborsa tariffe e non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti dai download.