

## Descrizione del servizio Business Internet light

### 1 Campo di applicazione

Oggetto della presente descrizione sono i servizi dati Business Internet light di Swisscom. Business Internet light fornisce l'accesso a Internet nella sede di una PMI. Business Internet light è formato da un prodotto base e da alcune opzioni di servizio. L'installazione dei prodotti base nella sede del cliente viene eseguita dal cliente stesso o da un partner IT da questi incaricato.

### 2 Prestazioni di Swisscom

#### 2.1 Prodotto base Business Internet light

##### 2.1.1 Allacciamento della sede

L'allacciamento della sede consiste nel collegamento del router nella sede del cliente alla rete Swisscom.

L'allacciamento della sede presuppone un collegamento xDSL o in fibra ottica. Un allacciamento xDSL presuppone un collegamento di rete fissa (nuovo o già esistente) EconomyLINE, MultiLINE<sup>SDN</sup> o un collegamento di base BusinessLINE<sup>SDN</sup>. L'allacciamento SDSL viene realizzato attraverso una linea di rame separata.

##### 2.1.1.1 Allacciamento della sede tramite xDSL

Le velocità di trasmissione sono da intendersi come valori massimi teorici e non possono essere garantite; esse sono consultabili nel Factsheet Business Internet light.

A seconda delle caratteristiche fisiche della linea telefonica (ad es. distanza dalla centrale telefonica) per l'allacciamento a determinate sedi non sono disponibili tutti i profili. In questi casi di regola viene fornito un profilo sostitutivo xDSL oppure un altro profilo xDSL. Tale profilo sostitutivo xDSL assicura la migliore velocità di trasmissione possibile ordinata e viene fatturato al prezzo della velocità di trasmissione ordinata.

Il cliente ha a disposizione un ulteriore account Dial Backup che in caso di interruzione del servizio xDSL garantisce l'accesso con le stesse opzioni di servizio. I collegamenti sono a pagamento. Per i collegamenti VDSL la soluzione backup non è disponibile.

##### 2.1.1.2 Allacciamento della sede tramite fibra ottica

Le velocità di trasmissione sono consultabili nel Factsheet Business Internet light.

Le velocità di trasmissione sono da intendersi come valori massimi teorici e non possono essere garantite.

##### 2.1.2 Supporto

Al numero gratuito 0800 055 055 Swisscom offre una hotline gratuita in caso di guasti di Business Internet light. La 1st level hotline accetta le segnalazioni di guasti 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Il supporto ai clienti da parte della 2nd level hotline, nonché gli interventi di eliminazione dei guasti, sono garantiti dal lunedì al venerdì, dalle 07.00 alle 18.00 (eccetto nei giorni festivi ufficiali). Se il guasto non riguarda Business Internet light, su richiesta del cliente la hotline segnala un partner IT per l'assistenza sul posto.

##### 2.1.3 SLA

Business Internet light rappresenta un servizio «Best Effort». Per i profili business e l'opzione «Business SLA» vedi Factsheet Business Internet light) Swisscom garantisce la riparazione entro 24 ore dalla segnalazione del guasto. Se il collegamento con un profilo business o l'opzione «Business SLA» non viene ripristinato entro 24 ore (responsabilità diretta di Swisscom Svizzera SA) verrà rimborsato un mese di noleggio (max. una volta al mese).

### 2.2 Opzioni di servizio

#### 2.2.1 Terminale della cassa EFT/POS

Configurazione speciale per il collegamento al terminale della cassa. Con questa opzione l'accesso ad altre applicazioni Internet è bloccato ed è possibile solamente il trasferimento dei dati agli istituti finanziari. Qualsiasi tipo di comunicazione viene avviata dai terminali EFT/POS. Per questo motivo con questa opzione non possono essere offerti altri servizi.

#### 2.2.2 Protection-Net

I sistemi degli istituti d'allarme da raggiungere sono reperibili tramite indirizzi IP pubblici. Contrariamente all'accesso a internet tramite tradizionali collegamenti xDSL, la comunicazione degli apparecchi Protection-Net avviene con i rispettivi istituti d'allarme. Grazie a un profilo specialmente concepito per questa comunicazione, l'accesso va considerato sicuro. Ogni comunicazione viene avviata dagli apparecchi di allarme. La comunicazione è possibile unicamente verso gli istituti di allarme predefiniti; il traffico internet è altrimenti bloccato da Swisscom. Per tale motivo non possiamo offrire altri servizi abbinati a questa opzione.

#### 2.2.3 Indirizzi IP fissi

Per gestire un proprio server e-mail o web servono gli indirizzi IP fissi. Gli indirizzi IP vengono attribuiti in base alla fascia di indirizzi assegnati a Swisscom dal RIPE (Réseaux IP Européens) nel rispetto delle direttive RIPE. Non sussiste alcun diritto a determinati indirizzi IP.

Swisscom può modificare gli indirizzi IP in qualsiasi momento. In caso di rinuncia del cliente all'ulteriore utilizzo di Business Internet light di Swisscom, gli indirizzi tornano immediatamente e integralmente di proprietà di Swisscom. Va ricordato che nelle sottoreti composte da 4, 8, 16, 32, 64, 128 o 256 indirizzi IP fissi, due indirizzi IP servono per la fornitura tecnica del servizio e non possono essere quindi utilizzati per i servizi specifici del cliente. Se il collegamento a Internet viene ordinato insieme al prodotto «Business Connect Professionale», l'opzione «Indirizzi IP fissi» non è più disponibile.

#### 2.2.4 Domain Name Service (DNS)

L'opzione DNS consente di effettuare registrazioni DNS specifiche del cliente quali MX Records (Mail Exchange), A Records (ad es. www, ftp, ecc.) e registrazioni Reverse DNS. L'opzione DNS è disponibile esclusivamente in combinazione con l'opzione indirizzi IP fissi.

#### 2.2.5 Viren & Spam Filter (incl. Mail Backup)

L'opzione Virus & Spam Filter decodifica, filtra e blocca le e-mail del cliente in entrata. Tutte le e-mail (allegati inclusi) vengono controllate: in caso vengano rilevati contenuti

dannosi e indesiderati, l'e-mail in questione non viene automaticamente trasmessa ai destinatari, a meno che il filtro non sia stato disattivato per un determinato indirizzo e-mail. L'opzione Virus & Spam Filter è disponibile esclusivamente in combinazione con l'opzione indirizzi IP fissi.

In caso di interruzione del collegamento a Internet, con la soluzione Mail Backup le e-mail in entrata vengono salvate da Swisscom fino a 5 giorni. Subito dopo il ripristino del collegamento a internet, recapitiamo tali e-mail al cliente. La soluzione Mail Backup è disponibile esclusivamente in combinazione con l'opzione indirizzi IP fissi.

### **2.3 Data di attivazione**

Swisscom s'impegna ad attivare il servizio entro la data indicata nell'ordinazione. Tuttavia non esiste alcuna garanzia a riguardo.

### **2.4 Aggiornamenti tecnici**

Nella misura in cui ciò non comporta costi per i clienti e non influisce negativamente sul funzionamento e sull'efficienza dell'apparecchio e del servizio, Swisscom può eseguire in qualsiasi momento aggiornamenti tecnici.

### **2.5 Interruzioni del servizio**

Swisscom informa tempestivamente i clienti, nei limiti del possibile, in merito a eventuali interruzioni del servizio necessarie per l'eliminazione di guasti, l'esecuzione di interventi di manutenzione, l'adozione di nuove tecnologie, ecc. Swisscom si impegna a ridurre al minimo la durata di tali interruzioni.

### **2.6 Riserva d'implementazione**

Se nonostante l'esito positivo dell'analisi di fattibilità e dopo aver ricevuto la conferma dell'ordine nel corso dell'implementazione per motivi tecnici imprevisti il collegamento non può essere realizzato o solo a fronte di una spesa sproporzionata, l'obbligo contrattuale di Swisscom decade con effetto immediato. In questo caso il cliente non ha diritto a richiedere a Swisscom alcun tipo di rimborso o risarcimento danni.

## **3 Obblighi dei clienti**

### **3.1 Obblighi di collaborazione**

#### **3.1.1 In generale**

Il cliente installa per tempo e a proprie spese la necessaria infrastruttura per il proprio collegamento domestico e si occupa della sua manutenzione. Il cliente fornisce a Swisscom tutte le indicazioni necessarie per l'attivazione e l'installazione del servizio, nonché per l'eventuale eliminazione dei guasti. Il cliente è responsabile senza alcuna limitazione dell'esattezza delle indicazioni fornite.

Il cliente autorizza Swisscom o terzi da Swisscom incaricati ad accedere a documenti, informazioni e locali se necessario per l'attivazione e l'installazione del servizio.

#### **3.1.1.1 Router nella sede del cliente**

La scelta e l'installazione del router più adatto compete al cliente (tipi di router raccomandati in base al listino prezzi Business Internet light). Swisscom suggerisce in questo caso di rivolgersi ad un partner IT.

#### **3.1.2 Indirizzi IP fissi**

Prima dell'installazione il cliente comunica a Swisscom i dati necessari per l'utilizzo degli indirizzi IP pubblici che verranno poi trasmessi al RIPE ([www.ripe.net](http://www.ripe.net)) nel rispetto delle relative disposizioni.

### **3.2 Installazione**

L'installazione del prodotto base viene effettuata da un partner IT incaricato dal cliente o dal cliente stesso.

La responsabilità per la corretta installazione del servizio presso il cliente è unicamente del partner IT o del cliente. Il partner IT non è un collaboratore di Swisscom e Swisscom non fonda con questi alcuna società semplice.

### **3.3 Fatturazione e modalità di pagamento**

Il servizio viene fatturato mensilmente. L'obbligo di pagamento ha decorrenza dal giorno successivo all'attivazione del servizio (data di attivazione). L'obbligo di pagamento sussiste anche nei casi in cui, dopo l'attivazione, il servizio non può ancora essere utilizzato a causa di ritardi non imputabili a Swisscom (ad es. non è stata ancora effettuata l'installazione).

### **3.4 Garanzia**

Swisscom si adopera per adottare misure accettabili volte a proteggere le proprie reti di telecomunicazione. Non può tuttavia garantire che la rete di telecomunicazione non venga utilizzati in maniera abusiva.

Swisscom si riserva di bloccare temporaneamente il servizio Business Internet light per eliminare spam e codici nocivi (ad es. virus, vermi, cavalli di troia, ecc.).