

1.1 Disposizioni generali

Le presenti Condizioni d'offerta si applicano al servizio Business Internet light di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito «Swisscom»). Sono integrative rispetto alle Condizioni generali di contratto per servizi e alle Condizioni speciali Internet. Non si applicano le cifre 2.5 (Installazione a domicilio), 4.2 (Mail di spam e phishing) e 5.3. (chiave WLAN) delle Condizioni speciali Internet.

2 Prestazioni di Swisscom

2.1 Prodotto base Business Internet light

2.1.1 Collegamento della sede

In generale

Il collegamento della sede è il collegamento del router di una sede del cliente alla rete di Swisscom.

Per il collegamento della sede è richiesto un collegamento xDSL o un collegamento in fibra ottica. Il collegamento xDSL passa attraverso un collegamento di rete fissa EconomyLINE, MultiLINE nuovo o preesistente o attraverso un collegamento di base BusinessLINEISDN.

Collegamento della sede tramite xDSL

Le velocità di trasmissione disponibili si possono vedere nel fact sheet Business Internet light.

Tali velocità di trasmissione vanno intese come valore teorico massimo e non possono essere garantite. A causa delle proprietà fisiche della linea telefonica (ad es. lunghezza della linea verso la centrale telefonica), per determinati collegamenti di sede non si possono mettere a disposizione tutti i profili. In tali casi viene solitamente messo a disposizione un profilo sostitutivo xDSL o proposto un altro profilo xDSL. Un simile profilo sostitutivo xDSL corrisponde il più possibile alla velocità di trasmissione ordinata e viene fatturato al prezzo della velocità di trasmissione ordinata.

Il cliente ha a disposizione un ulteriore account di dial-backup che, in caso di interruzione del servizio xDSL, consente l'accesso con le medesime opzioni di servizio. I collegamenti sono a pagamento.

Collegamento della sede tramite fibra ottica

Le velocità di trasmissione disponibili si possono vedere nel fact sheet Business Internet light.

Tali velocità di trasmissione vanno intese come valore massimo e non possono essere garantite.

2.1.2 Servizio di assistenza

In caso di guasti di Business Internet, Swisscom mette a disposizione una hotline al numero gratuito 0800 055 055.

La hotline 1st Level è in servizio 24 ore su 24/365 giorni all'anno. L'assistenza ai clienti e ai partner e i lavori per l'eliminazione del guasto effettuati dalla hotline 2nd Level vengono garantiti dal lunedì al venerdì (dalle 07.00 alle 20.00 e il sabato dalle 08.00 alle 17.00, eccetto i giorni festivi ufficiali).

Se il guasto non concerne Business Internet light, su richiesta del cliente la hotline indica un partner IT in grado di offrire un'ulteriore assistenza sul posto.

Betrifft die Störung nicht Business Internet light, vermittelt die Hotline auf Kundenwunsch hin einen IT-Partner für weitergehenden Support vor Ort.

Condizioni dell'offerta Business Internet light

2.1.3 SLA

Business Internet light è in linea di massima un Best Effort Service. Per i profili Business e l'opzione «Business SLA» (vedere fact sheet Business Internet light), Swisscom garantisce tempi di riparazione entro 24 ore dalla segnalazione del guasto. In caso di mancato ripristino di un collegamento con profilo Business o opzione «Business SLA» entro 24 ore addebitabile a Swisscom, Swisscom rimborsa un canone di abbonamento mensile di Business Internet light (al massimo 1 x al mese).

2.2 Opzioni di servizio

2.2.1 Terminale di cassa EFT/POS

Il terminale di cassa EFT/POS è una configurazione speciale per il collegamento di terminali di cassa. L'accesso Internet per altre applicazioni Internet è disattivato in questa opzione. È consentita solo la trasmissione di dati con gli istituti finanziari. Ogni comunicazione viene iniziata dagli apparecchi EFT/POS. Per questa ragione, con questa opzione non possono essere offerti ulteriori servizi.

2.2.2 Protection-Net

I sistemi degli istituti di allarme sono raggiungibili attraverso indirizzi IP pubblici in Internet. A differenza dell'accesso a Internet tramite i tradizionali collegamenti ADSL, la comunicazione degli apparecchi Protection-Net si svolge con i rispettivi istituti di allarme. Grazie a un profilo creato appositamente per questo tipo di comunicazione, questo genere di accesso è considerato sicuro. Ogni comunicazione viene iniziata dagli apparecchi di allarme.

È possibile solo la comunicazione con gli istituti di allarme predefiniti, ogni altro accesso a Internet è bloccato da Swisscom. Per questa ragione, con questa opzione non possono essere offerti ulteriori servizi.

2.2.3 Indirizzi IP statici

Gli indirizzi IP statici consentono la gestione di un mail server o web server proprio. L'attribuzione degli indirizzi IP viene effettuata a partire dal settore di indirizzi IP assegnato a Swisscom dal RIPE (Reseaux IP Européens), seguendo le direttive da esso emanate. Non sussiste alcun diritto in merito a determinati indirizzi IP. Swisscom può modificare gli indirizzi IP in qualsiasi momento. Se il cliente rinuncia all'ulteriore utilizzazione di Business Internet light di Swisscom, gli indirizzi IP ritornano subito e completamente in possesso di Swisscom.

Va osservato che nel caso delle sottoreti da 4–256 indirizzi IP statici, 3 indirizzi IP sono necessari di volta in volta per l'approntamento tecnico del servizio e non possono pertanto più essere utilizzati per servizi specifici del cliente.

Non appena viene ordinato il collegamento a Internet su fibra ottica o in relazione al prodotto Swisscom «Business Connect Professionale», l'opzione «indirizzi IP statici» non è più disponibile.

Sobald die Internetanbindung im Zusammenhang mit dem Swisscom Produkt «Business Connect Professionell» bestellt wird, steht die Option «fixe IP-Adressen» nicht zur Verfügung.

2.2.4 Domain Name Service (DNS)

Con l'opzione DNS sono possibili voci DNS specifiche del cliente, come MX-Records, iscrizioni DNS Reverse e Mail backup. L'opzione DNS presuppone l'acquisto dell'opzione Indirizzi IP statici.

2.3 Data di attivazione

Swisscom si adopera per attivare il servizio entro il termine indicato nell'ordinazione. A tale proposito non sussiste tuttavia alcuna garanzia.

2.4 Riserva d'implementazione

Se, malgrado l'esito positivo di un chiarimento relativo alla fattibilità e l'avvenuta conferma dell'ordine, nel corso dell'implementazione per ragioni tecniche impossibili da prevedere risulta che il collegamento non può essere realizzato o lo può essere solo mediante un dispendio sproporzionato, l'obbligo contrattuale di Swisscom decade con effetto immediato. In un simile caso il cliente non può avanzare pretese di sostituzione o risarcimento dei danni nei confronti di Swisscom.

3 Prestazioni e obblighi del cliente

3.1 Obblighi di collaborazione

3.1.1 In generale

Il cliente fornisce a Swisscom tutte le indicazioni necessarie per l'attivazione e l'installazione del servizio nonché per l'eliminazione dei guasti. Il cliente concede a Swisscom o ai terzi da essa incaricati l'accesso alla documentazione necessaria, alle informazioni e ai locali.

3.1.2 Router presso la sede del cliente

La scelta e installazione di un router adatto (tipi di router consigliati conformemente al listino prezzi Business Internet light) è di responsabilità del cliente.

Swisscom raccomanda di ricorrere a un partner IT per la scelta e installazione del router.

3.1.3 Indirizzi IP statici

Prima dell'installazione il cliente comunica a Swisscom le indicazioni necessarie relative all'utilizzazione degli indirizzi IP pubblici all'attenzione del RIPE (www.ripe.net) conformemente alle disposizioni di quest'ultimo.

3.2 Installazione

L'installazione del prodotto di base viene effettuata da un partner IT incaricato dal cliente o dal cliente stesso. La responsabilità di un'installazione esperta del servizio presso il cliente è esclusivamente del partner IT o del cliente. Il partner IT non fa parte del personale ausiliario di Swisscom e con esso Swisscom non costituisce una società semplice.

3.3 Fatturazione e condizioni di pagamento

La fatturazione per il servizio avviene con cadenza mensile. L'obbligo di pagamento inizia il giorno successivo a quello dell'attivazione del servizio (data di attivazione). L'obbligo di pagamento sussiste anche nei casi in cui, dopo l'attivazione, il servizio non possa ancora essere utilizzato a causa di ritardi che non rientrano nell'ambito di responsabilità di Swisscom (ad es. installazione non ancora effettuata).