
CONCESSIONE DI DIRITTI D'USO SU RISORSE DELLA
RETE PUBBLICA REGIONALE (RPR)

ai sensi della D.G.R. n.1373 del 18 luglio 2014 e s.m.i.

Allegato 1 al Contratto

PROCEDURE, TEMPISTICHE, SLA, PENALI

INDICE

1. PREMESSA	3
2. CONSEGNA DELLE RISORSE, ACCETTAZIONE E COLLAUDO	3
3. MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA	5
4. MANUTENZIONE STRAORDINARIA/CORRETTIVA	7
5. INDENNIZZO	8
6. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	9
7. PENALI	9
8. SERVICE DESK	11
9. RECLAMI	11

1. PREMESSA

Il presente documento è parte integrante e sostanziale del Contratto che regola la concessione di Diritti d'uso su risorse della Rete Pubblica Regionale (RPR) a operatori di telecomunicazioni, ai sensi dell'Art. 33, Comma 6, della LR 18 marzo 2011 n. 3, "Norme in materia di telecomunicazioni" e della D.G.R. n. 1373 del 18 luglio 2014 e s.m.i.

Oltre a quanto indicato nel Contratto e nel presente documento, il Concessionario dovrà attenersi alle "Specifiche tecnico operative" di cui all'Allegato 2 al Contratto. Ulteriori informazioni e prescrizioni tecniche potranno essere fornite da Insiel al Concessionario a seguito della stipula del Contratto.

2. CONSEGNA DELLE RISORSE, ACCETTAZIONE E COLLAUDO

2.1 Attività propedeutiche e consegna

Ai fini della consegna delle Risorse concesse le Parti si impegnano a rispettare le procedure di seguito descritte:

- a) il Concessionario trasmette ad Insiel una Soluzione Tecnica illustrante le opere e gli interventi previsti per la posa delle proprie infrastrutture, impianti ed apparati nell'ambito della RPR e per l'interconnessione fisica e funzionale fra questi e/o fra le Risorse RPR concesse e la propria rete:
 - materiali e dispositivi che verranno impiegati (portanti trasmissivi, apparati, elementi accessori quali muffole, etc.);
 - interventi di posa e giunzione delle fibre ottiche dell'Operatore, installazione degli apparati etc.
 - opere civili (pozzetti di interconnessione, tratte di collegamento etc.);

La Soluzione Tecnica terrà conto di quanto indicato nello Studio di Fattibilità Preliminare e delle specifiche di cui all'Allegato 2.

Il Concessionario si obbliga a modificare o integrare la Soluzione Tecnica a fronte di eventuali richieste di Insiel.

- b) ottenuto il nulla osta di Insiel sulla Soluzione Tecnica, il Concessionario procede all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni e permessi da parte di enti e/o soggetti interferenti e trasmette la documentazione a Insiel, fornendo anche le seguenti informazioni:
 - nominativo della/e Ditte incaricate delle opere/interventi;
 - nominativo del Direttore dei Lavori;
 - data prevista di avvio e fine dei lavori.

- c) Insiel realizza le opere e gli interventi propedeutici alla consegna delle Risorse (giunzione fibre ottiche della RPR concesse, eventuali interventi di sotto-tubazione etc.) rimuovendo ogni elemento che sia causa di difformità delle Risorse rispetto a quanto indicato nel Contratto. Eventuali opere ed interventi imprevisti verranno preventivamente concordati da Insiel con il Concessionario ed evidenziati nel

Verbale di consegna e accettazione di cui al successivo Art. 2.2

- d) Insiel concorda con il Concessionario la data di consegna delle Risorse e l'effettuazione dei test di accettazione. I test sono effettuati da Insiel, facendo riferimento ai Parametri di Accettazione indicati nell'Allegato 2, e si svolgono in contraddittorio fra le Parti.
- e) la consegna delle Risorse della **rete di accesso** delle **Zone Industriali** avviene secondo le seguenti modalità:
1. a valle della stipula del Contratto, consegna di **tutte le Risorse** per consentire all'Operatore di attrezzare il/i Punto/i di concentrazione con i dispositivi e gli apparati necessari a erogare il servizio a tutte le utenze che ne facciano richiesta;
 2. su richiesta dell'Operatore, anche in momenti successivi, consegna della **fibra ottica in corrispondenza delle singole utenze** da attivare, previa realizzazione da parte di Insiel delle opere e interventi propedeutici;
 3. i **test di accettazione** sono effettuati in sede di consegna della fibra ottica in corrispondenza delle singole utenze.

2.2 Verbale di consegna e accettazione

In sede di consegna viene redatto un Verbale di consegna e accettazione, sottoscritto dalle Parti, che riporta i risultati dei test effettuati.

Per la **rete di accesso** delle Zone Industriali viene redatto un **primo Verbale** in sede di consegna di **tutte le risorse e singoli Verbali**, anche in momenti successivi, per la consegna delle fibre ottiche in corrispondenza delle utenze.

I Verbali di consegna e accettazione riportano l'elenco delle eventuali opere ed interventi imprevisti effettuati da Insiel ai fini della consegna nonché le opere e gli interventi effettuati da Insiel per la consegna delle fibre ottiche in corrispondenza delle singole utenze, ed i relativi costi.

In caso di discordanza, in difetto o in eccesso, fra la lunghezza delle fibre ottiche di dorsale indicata negli Studi di fattibilità e quella misurata in sede di consegna, il Verbale riporta la lunghezza effettiva delle Risorse e gli Importi rideterminati di conseguenza: Importo per il Diritto d'Uso per 15 anni (IRU) e Importo annuo per i servizi di manutenzione.

Sottoscrivendo il Verbale di consegna e accettazione il Concessionario accetta le Risorse, gli Importi indicati nel Contratto ovvero, in caso di rideterminazione degli stessi in sede di consegna, gli Importi riportati nel Verbale, nonché gli Importi relativi alle opere ed interventi imprevisti indicati nel medesimo Verbale e si impegna ad attivare il servizio nelle tempistiche indicate in sede di Domanda di concessione.

2.3 Collaudo funzionale

Concluse le opere e gli interventi di cui al precedente Art. 2.1 le Parti effettuano un sopralluogo congiunto e, se nulla osta, il Concessionario procede alle verifiche funzionali e rilascia il Verbale di Collaudo, trasmettendolo ad Insiel assieme alla documentazione *as built* delle opere realizzate.

Il Concessionario è tenuto a rilasciare un **Verbale di Collaudo** per **ciascuna** utenza attivata.

Sono totalmente a carico del Concessionario, che le svolge a proprio onere e costi, le seguenti attività:

- fornitura e posa delle proprie infrastrutture, impianti ed apparati nelle infrastrutture della RPR;
- progettazione e realizzazione delle opere e degli interventi di interconnessione fra le Risorse RPR concesse e/o posate nella RPR e la rete del Concessionario, compreso l'ottenimento delle relative autorizzazioni e permessi;
- progettazione e realizzazione delle opere ed interventi per l'**allacciamento delle singole utenze**, a partire dal punto di consegna delle fibre ottiche della rete di accesso;
- verifica di funzionalità e rilascio dei Verbali di collaudo;
- produzione della documentazione *as-built* delle opere realizzate.

Insiel si riserva di sorvegliare, con personale proprio o dalla stessa autorizzato, le opere e gli interventi effettuati dal Concessionario e comunque interferenti con la RPR, alle condizioni definite nel Contratto.

2.4 Integrazioni

Qualora, nel corso della concessione, si presentasse per il concessionario la necessità di richiedere attività integrative o evolutive sulle risorse in concessione e non previste nello Studio di Fattibilità Preliminare, propedeutico alla concessione, il concessionario potrà farne richiesta a INSIEL, la quale redigerà uno Studio di Fattibilità riportante le valutazioni tecnico ed economiche delle attività. A seguire si rimanda all'iter previsto ai paragrafi 2.1, 2.2 e 2.3 del presente documento. I relativi costi verranno quantificati ai sensi del Listino.

Le Parti si impegnano a rispettare, nello svolgimento degli interventi di rispettiva competenza, i normali requisiti di sicurezza, in conformità alla normativa vigente in materia, e si assumono ogni responsabilità per i casi di infortunio del proprio personale addetto e/o di terzi.

3. MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA

3.1 Attività in carico a Insiel

Insiel effettuerà con periodicità non superiore a 12 mesi interventi di monitoraggio, controllo, verifica e manutenzione sulle risorse RPR oggetto di concessione anche al fine di:

- mantenere le infrastrutture di rete e le loro componenti (canalizzazioni, pozzetti, cavi e relative terminazioni, opere fuori terra) in condizioni di perfetto funzionamento;
- garantire la regolarità del servizio ed il rispetto degli standard qualitativi concordati;
- prevenire, per quanto possibile, le cause di disservizio in genere.

Le verifiche sulle fibre ottiche si intendono effettuate sulle Fibre ottiche libere.

Qualunque anomalia rilevata da Insiel durante gli interventi di manutenzione ordinaria o programmata e che possa pregiudicare la funzionalità delle risorse RPR oggetto di concessione verrà tempestivamente comunicata al Concessionario e, di comune accordo fra le parti, verranno intraprese le azioni necessarie a ripristinarne il corretto funzionamento.

In caso di interventi di manutenzione ordinaria o programmata che *non* precludono la possibilità di utilizzo della rete da parte degli utenti finali, Insiel interverrà a propria discrezione e senza la necessità di informare preventivamente il Concessionario.

In caso di interventi di manutenzione ordinaria o programmata che precludono la possibilità di utilizzo della rete da parte degli utenti finali, Insiel si impegna a preavvisare il Concessionario con anticipo di **15 (quindici) giorni** solari consecutivi, comunicando le risorse RPR interessate e la data prevista per l'intervento. E' cura del Concessionario, almeno **cinque giorni** prima della data di esecuzione dell'intervento, fornire un riscontro ad Insiel sulla comunicazione ricevuta.

Le attività pianificate che comportino disservizio vengono di norma effettuate da Insiel all'interno della **fascia oraria (0.00 – 6.00)**. Interventi al di fuori di tale fascia oraria vengono concordati fra le Parti caso per caso.

Concluso l'intervento Insiel ne dà comunicazione al Concessionario.

E' consentito al Concessionario di sorvegliare, a proprie spese, gli interventi di manutenzione ordinaria/programmata svolti da Insiel sulle risorse RPR concesse e/o che possono avere impatto sulle infrastrutture, impianti ed apparati del Concessionario co-locali nell'ambito della RPR.

3.2 Attività in carico all'Operatore

Sono a carico dell'Operatore gli interventi di manutenzione ordinaria e programmata sulle proprie infrastrutture, impianti ed apparati co-locali nell'ambito della RPR e sulle infrastrutture di interconnessione fra questa e la propria rete, nonché sulle infrastrutture realizzate dall'Operatore per l'allacciamento delle singole utenze.

Quando effettua tali interventi il Concessionario si impegna a:

- preavvisare Insiel con anticipo di almeno **15 (quindici)** giorni solari consecutivi chiedendo l'autorizzazione all'intervento;
- comunicare ad Insiel la localizzazione dell'intervento, la data prevista e il soggetto che effettuerà l'intervento;
- comunicare ad Insiel l'avvenuta conclusione dell'intervento.

Le attività pianificate che comportino disservizio verranno di norma effettuate dal Concessionario all'interno della **fascia oraria (0.00 – 6.00)**. Interventi al di fuori di tale fascia oraria dovranno essere concordati con Insiel caso per caso.

Ove necessario ai fini degli interventi di cui sopra Insiel si impegna a garantire l'accesso accompagnato alle infrastrutture e agli impianti della RPR, nei termini previsti dal Contratto.

Qualunque anomalia rilevata dal Concessionario che possa pregiudicare la funzionalità delle infrastrutture e/o impianti della RPR verrà comunicata ad Insiel e, di comune accordo tra le Parti, verranno intraprese le azioni necessarie a ripristinare lo stato ed il corretto funzionamento delle infrastrutture e degli impianti.

Il Concessionario si impegna inoltre ad effettuare la verifica di funzionalità a seguito degli interventi di Manutenzione ordinaria e programmata effettuati da Insiel sulle risorse della RPR oggetto di concessione e a fornirne tempestivo riscontro ad Insiel.

Insiel si riserva di sorvegliare, con personale proprio o dalla stessa autorizzato, le opere e gli interventi effettuati dal Concessionario e comunque interferenti con la RPR, alle condizioni definite nel Contratto.

Le Parti si impegnano a rispettare, nello svolgimento degli interventi di rispettiva competenza, i normali requisiti di sicurezza, in conformità alla normativa vigente in materia e si assumono ogni responsabilità per i casi di infortunio del proprio personale addetto e/o di terzi.

4. MANUTENZIONE STRAORDINARIA/CORRETTIVA

4.1 Attività in carico ad Insiel

Sono a carico di Insiel gli interventi di **ripristino** a seguito del rilevamento di un guasto o anomalia e finalizzati a riprodurre la piena funzionalità delle risorse RPR concesse (infrastrutture di posa, fibre ottiche spente, spazi in co-locazione).

Con il termine "**guasto**" si intende ogni malfunzionamento delle infrastrutture tale da compromettere le funzionalità della rete.

Con il termine "**anomalia**" si intende ogni malfunzionamento delle infrastrutture tale da non compromettere le prestazioni della rete, ma tale da esporre la stessa a forte rischio di disservizio.

Insiel garantisce al Concessionario un punto di contatto (Service Desk di cui al successivo Paragrafo 8) che, per le attività inerenti il ripristino del servizio, sarà operativo **24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno**.

Non appena venga a conoscenza di un guasto o anomalia sulle Risorse RPR concesse, Insiel si impegna ad effettuare la riparazione del guasto e a ripristinare la funzionalità delle infrastrutture della RPR, anche con interventi provvisori, e comunque nel rispetto degli SLA di cui al successivo Paragrafo 6.

In particolare Insiel si impegna a localizzare immediatamente il guasto/anomalia e ad aprire una segnalazione (*Trouble Ticket*) nel proprio sistema di gestione, comunicando al Concessionario le risorse RPR interessate e i tempi previsti per il ripristino, nonché eventuali criticità.

In caso di guasti/anomalie che interessino la **rete di accesso**, il *Trouble Ticket* verrà aperto da Insiel esclusivamente a seguito di segnalazione da parte del Concessionario.

Effettuato l'intervento di manutenzione correttiva Insiel chiederà al Concessionario, che dovrà fornire tempestivo riscontro, la Verifica di funzionalità per verificare che il guasto sia stato effettivamente risolto e, previa conferma da parte del Concessionario, procederà alla chiusura della segnalazione.

In occasione di ogni intervento di riparazione definitiva che comporti lavori sulle fibre ottiche della RPR Insiel effettuerà sulle Fibre ottiche libere le misure di cui all'Allegato 2.

Il ripristino definitivo delle infrastrutture della RPR sarà effettuato da Insiel secondo le modalità di Manutenzione ordinaria o programmata e di norma sarà avviato immediatamente dopo la fase di ripristino provvisorio.

E' consentito al Concessionario di sorvegliare, a proprie spese, gli interventi di manutenzione ordinaria/programmata svolti da Insiel sulle risorse RPR oggetto di concessione e/o che possono avere impatto sulle infrastrutture ed apparati del Concessionario co-locati nell'ambito della RPR.

4.2 Attività in carico al Concessionario

Non appena venga a conoscenza di un guasto, anomalia o degrado che interessi infrastrutture RPR oggetto di concessione o proprie infrastrutture, impianti o apparati co-locati nell'ambito della RPR, il

Concessionario si impegna a localizzare tempestivamente il guasto/anomalia e ad effettuare una diagnosi preventiva per accertarne l'origine, utilizzando a tal fine tutte le funzionalità intrinseche dei propri apparati e sistemi.

Qualora dai controlli preliminari effettuati dal Concessionario emergesse che il problema è da imputare ad un guasto, malfunzionamento, anomalia o degrado delle risorse della RPR, il Concessionario ne darà immediata comunicazione ad Insiel, fornendo le seguenti informazioni:

- natura del problema;
- data ed ora dell'insorgenza del problema;
- tratta in cui il problema si è presentato;
- severità del malfunzionamento.

Ricevuta la segnalazione Insiel si predisporrà immediatamente per la risoluzione del problema, che verrà effettuata nel minor tempo possibile, e comunque nel rispetto degli SLA di cui al successivo Paragrafo 6.

A seguito dell'intervento di manutenzione correttiva svolto da Insiel il Concessionario effettuerà le verifiche di funzionalità e fornirà tempestivo riscontro ad Insiel.

Nel caso in cui l'intervento di manutenzione straordinaria/correttiva riguardi infrastrutture, impianti o apparati del Concessionario co-locati nell'ambito della RPR e/o con questa interferenti, il Concessionario si impegna a darne tempestiva comunicazione ad Insiel e a chiedere l'autorizzazione all'intervento, comunicando i seguenti dati:

- infrastruttura/e interessata/e dall'intervento;
- localizzazione del guasto/anomalia;
- eventuali criticità;
- tempi previsti per il ripristino;
- soggetto che eseguirà l'intervento.

Insiel, dopo i dovuti accertamenti, rilascia l'autorizzazione al Concessionario entro il termine di **3 (tre) ore** dalla richiesta di autorizzazione.

L'attività del Concessionario comprende tutto quanto necessario in termini di permessi, manodopera, automezzi e fornitura di materiali per eseguire la riparazione definitiva delle proprie infrastrutture.

Ove necessario ai fini degli interventi di cui sopra, Insiel si impegna a garantire l'accesso **24 ore al giorno, 7 giorni su 7**, alle infrastrutture e agli impianti della RPR, alle condizioni definite nel Contratto.

Insiel si riserva di sorvegliare, con personale proprio o dalla stessa autorizzato, le opere e gli interventi effettuati dal Concessionario e comunque interferenti con la RPR, alle condizioni definite nel Contratto.

Le Parti si impegnano a rispettare, nello svolgimento degli interventi di rispettiva competenza, i normali requisiti di sicurezza, in conformità alla normativa vigente in materia e si assumono ogni responsabilità per i casi di infortunio del proprio personale addetto e/o di terzi.

5. INDENNIZZO

Per soluzione tecnica alternativa funzionalmente equivalente ai sensi del Contratto si intende, ad esempio, una diversa Infrastruttura utilizzabile da parte del Concessionario che mantenga inalterati i Punti di

consegna, il numero di fibre ottiche, i Parametri di accettazione di cui all'Allegato 2.

Il Concessionario verificherà che la soluzione alternativa proposta da Insiel sia, dal punto di vista funzionale, equivalente a quella in essere e in tal caso accetterà la soluzione alternativa proposta da Insiel, che ne sosterrà i relativi costi di approntamento. La soluzione alternativa verrà implementata da Insiel in modo da evitare o comunque minimizzare eventuali interruzioni del servizio. In questo caso i Diritti del Concessionario si intenderanno trasferiti sulle Infrastrutture alternative, ai sensi del Contratto.

Qualora non fosse possibile individuare una soluzione alternativa funzionalmente equivalente si procederà nei termini definiti all'Art. 15 del Contratto.

In tal caso Insiel garantirà al Concessionario – per le sole tratte della **rete dorsale**- un importo, calcolato a decorrere dalla data in cui sono venuti meno i Diritti d'Uso, valorizzato secondo la formula di calcolo di seguito riportata.

$$I = (P \times L \times AR / D) \times Y$$

Dove:

P = Prezzo unitario per coppia di Fibra Ottica o Infrastruttura di posa, espresso in €/m/15 anni;

L = lunghezza del Collegamento in Fibra Ottica espressa in metri;

AR = annualità residue di mancato utilizzo del Collegamento in Fibra Ottica o della Infrastruttura di posa, calcolate a partire dal 1° gennaio successivo alla data di recesso;

Y = coefficiente di indennità che compensa il disagio causato, il cui valore è pari a 1,03 per le coppie di Fibre Ottiche e di 1,05 per le Infrastrutture di posa;

D = Durata della Concessione.

6. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

I livelli di servizio di cui al presente paragrafo si applicano agli interventi di manutenzione straordinaria/correttiva effettuati da Insiel sulle risorse RPR oggetto di concessione.

6.1 Tempi di ripristino

Vengono assicurate e misurate su **base annua** le seguenti prestazioni:

- rimozione del disservizio e ripristino della funzionalità entro **12 ore** naturali e consecutive dalla segnalazione dell'Operatore per l'**80%** dei casi;
- rimozione del disservizio e ripristino della funzionalità entro **48 ore** naturali e consecutive nel **100%** dei casi
- ripristino delle infrastrutture civili entro **30 giorni** naturali e consecutivi nel **100%** dei casi.

I tempi di ripristino sono calcolati a decorrere dal momento in cui Insiel **riceve la segnalazione di disservizio** effettuata dall'Operatore per tramite il Service Desk di cui al successivo Art. 8.

Sono fatte salve le cause d'impedimento alla riparazione per forza maggiore o impossibilità tecnica.

7. PENALI

Salvo i casi di Forza Maggiore di cui all'Art. 12 del Contratto, qualora la percentuale di ripristini effettuati nell'anno entro gli SLA di cui all'art. 6.1 risulti inferiore alla soglia prevista per il servizio, potrà essere applicata ad Insiel una Penale il cui importo verrà determinato con le seguenti modalità :

Penale = *(percentuale prevista per il livello di servizio – percentuale rilevata) x Corrispettivo annuale dovuto per il Diritto d'Uso della Tratta di riferimento, fino ad un importo massimo corrispondente al 20% del Corrispettivo annuale.*

Le Penali saranno calcolate sul periodo temporale della durata di un anno solare, calcolato a partire da ogni 1° gennaio.

La valutazione delle Penali per l'anno precedente verrà effettuata dal Concessionario entro i 45 giorni successivi alla scadenza di ciascun anno.

Gli importi derivanti da eventuali Penali dovute da Insiel per il mancato rispetto degli SLA di cui all'Art.6.1, saranno recuperati dal Concessionario nelle modalità indicate nell'Art. 10 del Contratto.

7.1 Monitoraggio degli SLA

Ai fini del calcolo dei tempi di ripristino si assume come momento iniziale l'apertura del *Trouble Ticket*, comprensiva della localizzazione del punto di guasto, e come momento finale la chiusura del *Trouble Ticket*. Tale calcolo terrà conto dell'eventuale periodo di sospensione dell'intervento dovuto alla ricerca, da parte di Insiel, dell'esatta localizzazione del punto di guasto in caso essa sia discordante da quella comunicata dal Concessionario.

I tempi di cui sopra si intendono sospesi, e pertanto non considerati ai fini del calcolo delle penali, nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore
- guasti e/o anomalie riconducibili all'Operatore e/o al cliente finale;
- necessità di ottenere eventuali autorizzazioni e/o permessi da soggetti terzi;
- gravi criticità logistiche (ad es. interventi in località non raggiungibili tramite mezzi di trasporto ordinari), restando in ogni caso escluse difficoltà di approvvigionamento di materiali/prodotti/ecc.

7.2 Interventi non dovuti

In caso di segnalazione da parte del Concessionario di guasti che, dopo verifica congiunta, non risultino imputabili ad Insiel bensì direttamente al Concessionario e che abbiano comportato interventi non dovuti da Insiel, il Concessionario corrisponderà ad Insiel, a titolo di risarcimento, l'importo di 500,00 Euro per ogni ulteriore intervento dopo il secondo non dovuto all'anno.

Qualora Insiel chiuda un disservizio come non di competenza e, a seguito della riapertura della segnalazione da parte del Concessionario e di una verifica congiunta, tale disservizio dovesse risultare imputabile ad Insiel, nel caso questo abbia comportato interventi non dovuti dal Concessionario, Insiel corrisponderà a titolo di risarcimento il costo di 500,00 Euro per ogni per ogni ulteriore intervento dopo il secondo non dovuto all'anno.

8. SERVICE DESK

8.1 Insiel

Insiel mette a disposizione del Concessionario una struttura di Service Desk per la gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni di carattere tecnico, composta da:

- un numero di telefono per la gestione di tutti i ticket di guasto o malfunzionamento;
- un indirizzo di posta elettronica per comunicazioni o richieste;
- un Team di supporto che gestisce le segnalazioni e smista le richieste di intervento alle unità operative.

Il Service Desk di Insiel rileverà tutte le segnalazioni e le richieste di intervento da parte del Concessionario, provvedendo ad attivare le azioni conseguenti.

Il Service Desk di Insiel è attivo senza soluzione di continuità 24 ore x 7 giorni per la gestione delle comunicazioni connesse al ripristino del servizio.

Per le segnalazioni di guasti senza disservizio o per altre comunicazioni tecniche, il Service Desk di Insiel sarà operativo in orario base.

8.2 Concessionario

Il Concessionario mette a disposizione di Insiel:

- un numero di telefono;
- un numero di telefax;
- un indirizzo di posta elettronica.

attivi senza soluzione di continuità 24 ore x 7 giorni per la gestione delle comunicazioni connesse al ripristino del servizio.

Per le segnalazioni di guasti senza disservizio o per altre comunicazioni tecniche, il punto di contatto sarà operativo in orario base.

Le segnalazioni e comunicazioni fra le parti, dalla stipula del Contratto e per l'intera durata dello stesso, avverranno nel seguente ordine di priorità: via telefono, via posta elettronica, via FAX o, previo accordo fra le parti, con strumenti informatici dedicati.

Entro 15 giorni dalla stipula del Contratto le Parti si impegnano a scambiarsi i rispettivi riferimenti ed a concordare in dettaglio le procedure di comunicazione e di segnalazione dei guasti/anomalie, compresa eventuale modulistica e/o strumenti di supporto.

9. RECLAMI

Le modalità operative di gestione dei reclami, comprensive delle interazioni in *escalation*, saranno definite dalle Parti a seguito del perfezionamento del Contratto.