

ARYEL S.R.L.

Via Cappuccini 19/A - Schio - (VI)
P.Iva e CF: 04273730244 - REA: VI392434
IBAN: IT16R0200860752000105892567
Capitale sociale: 20.000€ i.v.

Telefono: 04451631800 – E-mail: info@aryel.it



TERMINI E CONDIZIONI – SERVIZIO MONITORAGGIO PROATTIVO

1. Oggetto del servizio

Il Servizio Monitoraggio Proattivo è un servizio accessorio fornito da Aryel S.r.l. che consente il monitoraggio della connettività principale del Cliente e, in caso di interruzione della stessa, l'attivazione automatica di una connettività di backup tramite rete mobile 4G. Il servizio ha lo scopo di garantire, ove tecnicamente possibile, la continuità della navigazione durante il periodo necessario alla diagnosi e alla risoluzione del problema sulla connettività principale. L'attivazione della connettività di backup genera automaticamente un'attività presso il NOC di Aryel, che provvede a verificare la natura dell'anomalia e ad adottare le attività tecniche necessarie, inclusa, ove necessario, l'apertura di un intervento o di un ticket presso il fornitore della connettività. In caso di guasto generalizzato o di problematiche dipendenti da infrastrutture di terzi, Aryel fornisce al Cliente le informazioni disponibili in merito allo stato della problematica e alla relativa gestione, come già previsto nell'ambito del normale servizio di assistenza. Tale attività non costituisce pertanto una funzionalità aggiuntiva del Servizio Monitoraggio Proattivo.

2. Requisiti e compatibilità

Per usufruire del Servizio Monitoraggio Proattivo il Cliente deve disporre di un modem compatibile fornito da Aryel. I Clienti che dispongono già di un modem Aryel compatibile possono utilizzare l'apparato in loro possesso. Qualora il Cliente non disponga di un modem compatibile, può acquistare da Aryel un modem al costo di € 70,00 IVA inclusa. Il servizio è compatibile con le principali tipologie di connettività Aryel, incluse FTTC, FTTH e FWA, purché tecnicamente compatibili con l'apparato utilizzato.

3. Dotazione del servizio

Con l'attivazione del servizio Aryel fornisce al Cliente una chiavetta 4G dotata di SIM dati destinata esclusivamente alla connettività di backup. La SIM è configurata e abilitata esclusivamente per l'utilizzo previsto dal Servizio Monitoraggio Proattivo e presenta limitazioni tecniche che ne impediscono l'utilizzo al di fuori della configurazione predisposta da Aryel. La SIM non può essere rimossa dalla chiavetta, utilizzata su altri apparati o dispositivi, né impiegata per finalità diverse dalla connettività di backup prevista dal presente servizio. È espressamente vietata la cessione, l'utilizzo da parte di terzi o qualsiasi altro utilizzo della SIM diverso da quello previsto dal presente servizio. La chiavetta 4G e la SIM rimangono di esclusiva proprietà di Aryel per tutta la durata del servizio e devono essere restituite alla cessazione dello stesso secondo le modalità comunicate da Aryel.

4. Monitoraggio e gestione delle anomalie

Il sistema di monitoraggio della rete Aryel effettua verifiche sullo stato della connettività del Cliente. Il NOC di Aryel è operativo per la gestione del Servizio Monitoraggio Proattivo tutti i giorni, festivi inclusi, dalle ore 08:00 alle ore 21:00. In caso di rilevazione di un'interruzione della connettività principale, il sistema può determinare l'attivazione automatica della connettività di backup 4G e genera un'attività a carico del NOC Aryel.

Il personale tecnico verifica la natura dell'anomalia e, sulla base della causa individuata, provvede direttamente alle attività tecniche di competenza oppure apre un intervento presso il fornitore della connettività o dell'infrastruttura interessata. Qualora il problema sia riconducibile a un guasto generalizzato o a un'infrastruttura di terzi, Aryel informa il Cliente, ove possibile, circa lo stato della problematica e delle attività di risoluzione. In caso di rilevazione di un'anomalia o di un'interruzione, Aryel può informare il Cliente tramite SMS e/o posta elettronica utilizzando i recapiti associati al contratto. Il monitoraggio proattivo non costituisce una garanzia di rilevazione di qualsiasi forma di degrado della connettività e non costituisce una garanzia di disponibilità continuativa del servizio principale o della connettività di backup.

5. Connettività di backup 4G

La connettività di backup è fornita tramite la rete mobile Vodafone mediante una configurazione tecnica dedicata al Servizio Monitoraggio Proattivo e gestita da Aryel. Per ciascun periodo di utilizzo del servizio di backup sono inclusi fino a 10 GB di traffico dati. Al raggiungimento della soglia di traffico inclusa, il servizio continua automaticamente mediante l'attivazione di ulteriori blocchi da 5 GB, al costo di € 3,00 IVA inclusa per ciascun blocco. I blocchi aggiuntivi vengono attivati progressivamente al raggiungimento della relativa soglia di consumo e addebitati al Cliente secondo le modalità di fatturazione previste. La velocità effettivamente disponibile tramite la connettività mobile non è garantita e dipende, tra gli altri fattori, dalla copertura radio presente nella zona, dalle condizioni della rete mobile, dal carico della rete e da eventuali problematiche dell'operatore mobile utilizzato. La connettività di backup non prevede l'assegnazione di un indirizzo IP statico e traffico IPv6. Il servizio di backup è destinato esclusivamente a garantire la continuità temporanea della connettività durante l'interruzione della linea principale e non è concepito come sostitutivo permanente della connettività principale.

6. Costi

Il Servizio Monitoraggio Proattivo prevede:

- un costo di attivazione una tantum di € 15,00 IVA inclusa;
- un canone mensile di € 3,00 IVA inclusa;
- eventuali blocchi aggiuntivi di traffico da 5 GB al costo di € 3,00 IVA inclusa ciascuno.

L'eventuale acquisto del modem Aryel necessario per usufruire del servizio è separato dai costi sopra indicati.

7. Durata, rinnovo e recesso

Il Servizio Monitoraggio Proattivo non prevede una durata minima. Il servizio si rinnova automaticamente con cadenza mensile, in abbinamento al servizio di connettività principale del Cliente. Il Cliente può richiedere la cessazione del Servizio Monitoraggio Proattivo in qualsiasi momento, senza costi di disattivazione, con un preavviso di 30 giorni. Alla cessazione del servizio il Cliente è tenuto a restituire ad Aryel la chiavetta 4G e la relativa SIM secondo le modalità indicate da Aryel.

ARYEL S.R.L.

Via Cappuccini 19/A - Schio - (VI)
P.Iva e CF: 04273730244 - REA: VI392434
IBAN: IT16R0200860752000105892567
Capitale sociale: 20.000€ i.v.

Telefono: 04451631800 – E-mail: info@aryel.it



8. Durata della connettività di backup

La connettività di backup rimane disponibile per tutta la durata dell'interruzione della connettività principale, nei limiti della disponibilità tecnica del servizio mobile e del traffico dati disponibile. Qualora la risoluzione del guasto della connettività principale richieda un periodo prolungato, la connettività di backup può continuare a essere utilizzata, previa disponibilità del traffico incluso o mediante l'attivazione di ulteriori blocchi dati secondo quanto previsto dall'articolo 5. Il ripristino della connettività principale determina, ove tecnicamente possibile, il ritorno del modem all'utilizzo della connettività principale.

9. Limitazioni di responsabilità

Aryel adotta misure tecniche e operative finalizzate a rilevare tempestivamente le interruzioni della connettività principale, anticipare la gestione delle problematiche e mantenere, ove tecnicamente possibile, la continuità della connettività del Cliente attraverso il sistema di backup 4G. Il Servizio Monitoraggio Proattivo è concepito per intervenire in modo preventivo e tempestivo rispetto alle interruzioni della connettività principale, riducendone per quanto possibile l'impatto sul Cliente. La continuità della connettività di backup non può tuttavia essere garantita qualora il suo funzionamento sia impedito o compromesso da fattori tecnici esterni al controllo di Aryel, quali indisponibilità o malfunzionamenti della rete mobile, assenza o insufficienza di copertura, guasti dell'infrastruttura di rete, malfunzionamenti o danneggiamenti degli apparati hardware o altre cause non imputabili ad Aryel.

In particolare, Aryel non risponde di eventuali indisponibilità, riduzioni di velocità o malfunzionamenti della connettività mobile dovuti a:

- assenza o insufficienza di copertura della rete mobile nella zona del Cliente;
- guasti, indisponibilità o limitazioni della rete dell'operatore mobile utilizzato;
- congestione o condizioni temporanee della rete mobile;
- cause di forza maggiore o eventi non dipendenti da Aryel;
- utilizzo improprio, manomissione o danneggiamento degli apparati forniti;
- configurazioni o interventi effettuati dal Cliente sugli apparati necessari al funzionamento del servizio.

Il Servizio Monitoraggio Proattivo non elimina i tempi tecnici necessari alla diagnosi e alla risoluzione dei guasti della connettività principale e non costituisce una garanzia di risoluzione entro un determinato intervallo temporale.

10. Natura del servizio

Il Servizio Monitoraggio Proattivo è un servizio accessorio alla connettività principale e non modifica le condizioni economiche, tecniche e contrattuali applicabili al servizio di connettività sottostante, salvo quanto espressamente previsto dal presente documento. Per quanto non espressamente disciplinato dai presenti Termini e condizioni, si applicano le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, la Policy di Utilizzo dei Servizi e gli altri documenti contrattuali applicabili al servizio di connettività Aryel.