

OFFERTA APPARECCHIATURE A NOLEGGIO

Le apparecchiature fornite da **Lake Web** con il servizio **Iwlink** vanno a soddisfare alcune specifiche esigenze aziendali. Nel dettaglio consentono - oltre a non dover inserire nel libro cespiti uno o più prodotti - di poter usufruire dei seguenti vantaggi:

- canone a noleggio
- servizio di sostituzione in caso di difetto di conformità/guasto
- assistenza professionale erogata da tecnici qualificati e certificati
- delega della gestione del prodotto al medesimo soggetto professionale che eroga il **Servizio**
- servizio di monitoraggio proattivo

manlevando così il **Cliente** da diversi aspetti: fiscali, di approvvigionamento, di sostituzione in caso di guasto imputabile a difetti di fabbricazione e, infine, di gestione e assistenza.

Lake Web è il fornitore di servizi internet, pertanto sta a monte della rete interna dell'azienda del **Cliente**. A ciò consegue che **Lake Web** collabora sempre - affiancandolo e supportandolo sia a livello di analisi che di consulenza e supporto tecnico - con il sistemista IT del **Cliente**. Questo approccio genera un ulteriore beneficio per il **Cliente** in quanto, non essendo in concorrenza le figure menzionate, l'Azienda ottiene un lavoro di squadra nel quale ogni *player* mette in campo le proprie competenze. **Lake Web**, inoltre, opera sul mercato in collaborazione con una serie di partner (sistemisti o più in generale operatori nel settore IT) presenti sul territorio. Pertanto, nel caso in cui il **Cliente** non disponga di una o più figure a cui appoggiarsi, può richiedere a **Lake Web** l'eventuale copertura territoriale di un *partner* autorizzato. Oppure, qualora preferisca affidare la gestione dei prodotti necessari al corretto funzionamento dei **Servizi Iwlink** a **Lake Web**, il **Servizio** in oggetto, nell'eventualità, soddisfa anche quest'esigenza.

È proposta un'ampia gamma di prodotti e relativi **Servizi** ad essi associati:

- Router/Modem
- Firewall
- Antenne per impianti wi-fi e ponti radio
- Telefoni fissi
- Telefoni cordless
- Gateway
- Switch
- Altre tipologie di apparati di rete

Alcune tipologie di apparecchiature possono comprendere, come opzione, il servizio di monitoraggio proattivo, il quale consente di

ottenere - sottoponendoli agli addetti del NOC (*Network Operation Center*) di **Iwlink** - una serie di *alert* in tempo reale in caso di degrado e/o interruzione del servizio. Grazie a questa *feature* i tecnici di **Lake Web** potranno, appunto, intervenire proattivamente nel minor tempo possibile, ponendo in essere ogni più opportuna attività funzionale alla minimizzazione delle problematiche.

1. OFFERTA COMMERCIALE

1.1. I canoni mensili, i contributi *una tantum* per l'attivazione nonché i costi delle opzioni attivabili sulle varie apparecchiature, sono descritti **nell'Allegato A**.

1.2. Il contributo *una tantum* per l'attivazione comprende la configurazione iniziale, nonché il test ed il collaudo da remoto dello stesso.

1.3. Potrebbe verificarsi l'ipotesi che il **Cliente** manifesti, in fase di configurazione e/o installazione iniziale oppure successivamente, delle esigenze non preventivabili anticipatamente, pertanto eventuali costi aggiuntivi di configurazione, derivanti da esigenze manifestate dal **Cliente** in un momento successivo alla stipulazione del Contratto, saranno quantificati da **Lake Web** ove possibile a corpo oppure a consuntivo.

1.4. Eventuali variazioni di minima entità (da individuarsi ad insindacabile valutazione di **Lake Web**) per modifiche alla configurazione derivanti da esigenze manifestate dal **Cliente** in un momento successivo all'installazione iniziale (attivazione del **Servizio**), potranno non comportare alcun addebito di costi al **Cliente**. Ove, invece, le variazioni richieste comportino modifiche non di minima entità alle configurazioni (valutazione sempre lasciata al giudizio di **Lake Web**), i risultanti costi saranno preventivati e sottoposti all'approvazione del **Cliente**.

1.5. Lake Web, ove tecnicamente e/o logisticamente possibile, effettua (senza costi aggiuntivi per il **Cliente**) un backup delle configurazioni iniziali degli apparati installati: ciò garantisce, in caso di necessità di riconfigurazione (derivante ad es. da manomissione, guasti, ecc.) la possibilità di ripristinare le configurazioni iniziali (perciò non variate in alcun modo e per apparati/hardware identici) a costi nettamente inferiori per il **Cliente**, rispetto ad una riconfigurazione *ex novo*, fatti salvi eventuali costi di spedizione per la sostituzione/riparazione degli apparati stessi. I backup di cui al presente punto vengono trattati per mezzo di misure tecniche e organizzative adeguate, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento UE 2016/679, per garantirne la sicurezza.

1.6. Attenzione: gli apparati (telefoni) vengono forniti senza alimentatore, pertanto in assenza di switch di rete con funzionalità POE (Power Over Ethernet) i quali garantiscono l'alimentazione dei dispositivi ad essi connessi, il **Cliente** dovrà preventivamente segnalare a **Lake Web** tale circostanza, in modo che la stessa possa quotare il costo degli alimentatori.

1.7. La sostituzione degli apparati in caso di difetto di conformità/guasto, entro il termine di 12 mesi previsto dalla vigente normativa (salvo che i produttori non garantiscono un periodo più esteso), opera esclusivamente in caso di vizi e/o guasti che rendano inidoneo l'apparato all'uso a cui è destinato, che non siano dipendenti da cause imputabili al **Cliente** o a terzi, da interventi non autorizzati, da eventi atmosferici, da casi fortuiti o di forza maggiore.

2. ATTIVAZIONE

2.1. Per attivare e configurare alcune tipologie di apparati, si rende necessaria un'analisi preventiva delle esigenze del **Cliente** da parte di **Lake Web**. La stessa potrà avvenire presso la sede del **Cliente** tramite sopralluogo oppure verbalmente: in tal caso verrà redatto un documento il quale riassumerà le predette esigenze e funzionalità. Spesso l'analisi delle esigenze viene trascritta tramite la compilazione di un questionario da parte del **Cliente** recante l'indicazione delle sue esigenze, oppure è il **Cliente** che invia a **Lake Web** (anche tramite terzi) la documentazione ove vengono elencate le esigenze e funzionalità a lui necessarie (ad esempio funzionalità di rete, di instradamento, di VPN, ecc.). Ove l'attivazione dei **Servizi** dipenda da una o più attività indicate nel presente comma che debbano essere eseguite dal **Cliente**, quest'ultimo non potrà in alcun caso lamentare un'eventuale dilatazione dei tempi di attivazione, nel caso non abbia provveduto a redigere quanto necessario.

2.2. I tempi di attivazione dell'eventuale **Servizio**, per l'erogazione del quale è necessario un apparato, oltre a dipendere dall'adempimento di quanto previsto al punto precedente, nonché dai tempi necessari per reperire tutte le informazioni atte al corretto funzionamento del **Servizio** stesso, sono altresì influenzati dai tempi tecnici di approvvigionamento degli apparati, i quali a loro volta sono condizionati dalle tempistiche dei vari fornitori e, successivamente, da quelle di **Lake Web** per la configurazione dei suddetti apparati, che possono variare sensibilmente a seconda della complessità dell'attività da svolgere.

2.3. Eventuali costi di spedizione degli apparati, ove per caratteristiche degli stessi (ad es. valore, volumi, ecc.) debbano essere riaddebitati al **Cliente**, saranno indicati nell'**Allegato A**.

3. DURATA CONTRATTUALE E CESSAZIONE

3.1. La durata contrattuale, salvo ove diversamente indicato nell'**Allegato A**, è annuale. In deroga a quanto previsto all'art. 2.6 delle **CGC**, il **Cliente** potrà esercitare il diritto di recesso dal **Servizio** con un preavviso di 30 giorni, dandone comunicazione tramite PEC all'indirizzo lakeweb@lwcert.it e/o raccomandata a/r. In caso di recesso dal **Servizio** il **Cliente** è tenuto al pagamento dell'intero periodo sino alla scadenza naturale del **Contratto**, oltre alla restituzione dei prodotti nella loro scatola originale e con i loro relativi accessori, a proprie spese. Decorso il termine di durata contrattuale minima, in assenza di disdetta nelle modalità e nei termini previsti dalle **CGC**, il **Contratto** - in deroga a quanto previsto all'art. 2.4. delle **CGC** stesse - si rinnoverà tacitamente per ulteriori 2 mesi e, di volta in volta, in assenza di tempestiva disdetta, per pari periodo. In caso di rinegoziazione, la nuova durata minima verrà indicata nell'**Allegato A**.

3.2. Eventuali manomissioni, rotture anche parziali e/o l'assenza degli accessori forniti (ad es. antenne, cornette, cablaggi e quant'altro comunque compreso nell'imballo originale), nonché dell'imballo originale stesso, comporteranno l'addebito del costo totale del prodotto al prezzo di mercato corrente di approvvigionamento di **Lake Web**.

3.3. In caso di cessazione del **Servizio**, oppure in caso di sostituzione degli apparati, il **Cliente** è tenuto - oltre a quanto previsto dal precedente punto 3.2. - alla restituzione degli apparati a proprie spese.

NORME COMUNI

4. SERVIZIO HELP DESK

4.1. Per qualsiasi problematica di natura tecnica è a disposizione del **Cliente** il numero 0323 934428 (interno 2), attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. E' possibile inoltre segnalare in qualsiasi orario una problematica aprendo un ticket all'indirizzo <https://ticket.lakeweb.it>, il quale verrà lavorato dal primo operatore disponibile. I servizi **Iwlink** sono volutamente, anche per tipologia di livello di **Servizio**, erogati ad una Clientela Business.

5. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

5.1. Il pagamento avverrà con le modalità (ossia i mezzi) di pagamento concordate nella **Domanda di adesione**.

5.2. Salvo diversamente indicato nell'**Allegato A**, la fatturazione degli apparati seguirà le tempistiche di fatturazione dei relativi **Servizi** ai quali essi sono associati. I costi una tantum di configurazione ed attivazione, nonché eventuali costi di spedizione, verranno esposti nel primo ciclo di fatturazione.

5.3. Tutti gli importi riportati nella presente offerta sono da intendersi al netto dell'iva, la quale verrà applicata in base alla normativa italiana vigente.

6. GARANZIA SUGLI APPARECCHI A NOLEGGIO

6.1. I dispositivi concessi in noleggio al **Cliente** oppure da quest'ultimo acquistati da **Lake Web** sono coperti da garanzia per difetti di fabbricazione alle condizioni e nei limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni causati dall'errata utilizzazione dei dispositivi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi:

- 6.1.1.** interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal **Cliente** o da personale non autorizzato espressamente da **Lake Web**;
- 6.1.2.** rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi;
- 6.1.3.** danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al **Cliente** stesso o difetto di manutenzione;
- 6.1.4.** difetto/malfunzionamento/guasto causato da interruzioni impreviste della fornitura elettrica o sbalzi della stessa, compresi gli eventi meteorologici, anche derivanti dall'impiego del dispositivo con connessione ad un impianto elettrico non conforme rispetto alla vigente normativa o sprovvisto di adeguate protezioni da sbalzo elettrico (gruppo di continuità - UPS, ecc.);
- 6.1.5.** utilizzo dei dispositivi in modo difforme rispetto alle istruzioni ricevute oppure alla documentazione tecnica disponibile.

6.2. In caso di guasto, malfunzionamento o altra problematica sulle **Apparecchiature** e gli altri dispositivi forniti da **Lake Web** non coperti da garanzia ai sensi del presente articolo, verrà addebitato al **Cliente** il costo totale del prodotto al prezzo di mercato corrente di approvvigionamento di **Lake Web**.

6.3. In caso di difetti di funzionamento, sulle **Apparecchiature** e gli altri dispositivi forniti da **Lake Web**, coperti da garanzia, il **Cliente** dovrà dare tempestiva comunicazione al servizio Assistenza Clienti di **Lake Web** entro 3= (tre) gg. dalla scoperta del difetto a pena di decadenza. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da **Lake Web**, la quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire (con un modello identico o equivalente) il dispositivo eventualmente difettoso. In

assenza della tempestiva comunicazione del malfunzionamento, gli eventuali danni arrecati ai dispositivi di proprietà di **Lake Web** o dei suoi danti causa saranno considerati di esclusiva responsabilità del **Cliente**.

7. NORME GENERALI

7.1. Sono da intendersi esclusi servizi e prestazioni non espressamente indicati nella presente offerta.

7.2. La presente offerta è valida unitamente alla Domanda di Adesione ai **Servizi** **lwlink** ed alle **CGC**, nonché all'**Allegato A**.