

# La carta dei servizi Siportal rev. 3.0 del 15/12/2006

## Premessa

La Carta dei Servizi di Siportal s.r.l. descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet, di realizzazione dei servizi web e dei servizi di web hosting forniti da Siportal e stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La carta dei servizi Siportal è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalla Delibera 179/03/CSP [dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni](#), quale documento di approvazione della Direttiva Generale in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC. La Carta dei servizi Siportal è disponibile al contraente prima dell'esecuzione del contratto nella sezione documenti dei siti appartenenti al network di Siportal.it, in relazione ai servizi offerti. I contratti proposti da Siportal si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

## 1. Principi fondamentali

### 1.1 Uguaglianza ed imparzialità

Siportal fornisce servizi di accesso ad Internet e servizi web ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Siportal garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. L'attività di Siportal si ispira ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità ed alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

### 1.2 Continuità

Siportal si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria, o per cause di forza maggiore. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, Siportal adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. Siportal informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comporteranno interruzioni complete del servizio attraverso campagne mail ed indicando sul sito web [www.siportal.it](http://www.siportal.it) la durata presumibile dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie dettagliate.

### 1.3 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente considerate ed interpretate da Siportal al fine di trarne ogni beneficio possibile per il Cliente. Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Siportal che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dal d.lgs. n. 196 del 2003 e successive modifiche.

### 1.4 Efficienza ed efficacia

Siportal persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### 1.5 Diritto di scelta

Siportal ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente, a tal fine si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

### 1.6 Cortesia

Siportal impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e li agevola nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti Siportal sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

## 2. I Servizi offerti da Siportal

Siportal si rivolge ai Privati e alle Aziende, dalle grandi alle piccole imprese, appartenenti sia ai settori tradizionali che a quelli più innovativi (dotcom e Service Provider) proponendo servizi che vanno dall'accesso ad Internet ad alta velocità ai servizi di web hosting e housing, fornisce un'ampia gamma di servizi a valore aggiunto erogati in modalità ASP alla realizzazione e gestione del sito Internet aziendale.

### 2.1 I Servizi di Connettività Internet

Si rivolgono ad un'ampia fascia di clientela: dall'utente privato con limitate necessità di servizi di telecomunicazioni, all'impresa che necessita di una serie di servizi evoluti ed altamente innovativi. Il servizio di connettività Internet è disponibile in tecnologia dial-up e xdsl. In particolare l'accesso ad Internet è disponibile in tre modalità: dial-up su linea

analogica o ISDN (Internet gratis ed abbonamenti flat), permanente con tecnologia xDSL su doppino di rame, dedicata su Circuito Diretto Numerico.

### **Internet gratis o free Internet**

Con l'abbonamento gratuito "Internet gratis" Siportal permette di connettersi ad Internet attraverso i numeri 70x (numeri unici nazionali o NUN) ed avere a disposizione servizi e-mail di base, spazio web ed un servizio gratuito di assistenza tecnico-commerciale.

### **Abbonamenti flat**

Con l'abbonamento "flat" Siportal permette di connettersi ad Internet attraverso numeri verdi 700. Il servizio, fruibile su tutto il territorio nazionale, dispone di servizi e-mail, spazio web e di un servizio gratuito di assistenza tecnico-commerciale.

### **Abbonamenti xDSL**

Per quanto riguarda gli abbonamenti in tecnologia xDSL, Siportal fornisce diverse tipologie di servizi differenziandoli per abbonamenti flat o a tempo, per banda minima garantita, per indirizzi IP statici o dinamici.

## **2.2 I Servizi di Web Hosting**

Sono riservati alle Aziende e consentono di pubblicare siti Internet usufruendo della più avanzata tecnologia fornita dalla Server Farm di Siportal. Il sito Web del cliente risiede su un sistema server multiprocessore che garantisce un'elevata affidabilità e prestazioni garantite. Tale soluzione permette all'azienda cliente di evitare onerosi investimenti in Hardware e Software e di godere nel contempo sia di un'elevata flessibilità, sia di una qualità di servizio di eccellenza. L'offerta di Web Hosting si rivolge a tutte le aziende che, indipendentemente dalla loro dimensione, necessitano di acquisire un'elevata visibilità nel mondo Internet per pubblicare informazioni, avvicinarsi ai propri clienti, fornire servizi e promuovere un'immagine innovativa di se stesse. Il servizio di Web Hosting si rivolge a: Professionisti, Piccole e Medie Imprese, Grandi Imprese, Web Agency, Software House.

## **2.3 I Servizi di Housing**

Rappresentano la soluzione professionale di Housing ideata da Siportal appositamente per Aziende di varie dimensioni e tipologie che devono gestire grandi quantità di dati e/o più domini e che necessitano di un servizio flessibile e di qualità elevata. Il servizio prevede la residenza di uno o più server di proprietà del cliente nella Server Farm di Siportal ed il collegamento ad Internet con banda variabile da 64 Kbps ad oltre 2 Mbps. In particolar modo, l'offerta si rivolge alle Aziende che necessitano di un servizio altamente personalizzabile e scalabile in tutte le sue componenti: connettività Internet disponibilità di spazio nella Server Farm Sicurezza Assistenza Tecnica; manutenzione apparati; monitoring dei servizi. Per alcune specifiche esigenze in particolare per il segmento dotcom, nella Sala Dati di Siportal vengono ospitati uno o più server di proprietà del Cliente ed il collegamento ad Internet ha banda variabile da 64 Kbps a 2 Mbps e oltre. Costituiscono elementi caratterizzanti di questa offerta di housing: l'accesso ad Internet ad alte velocità; l'utilizzo dinamico della banda; la presenza di un segmento di rete "switched" dedicato alle risorse del cliente; la sicurezza di avere sempre a disposizione banda garantita anche alle grandi velocità.

## **2.4 I Servizi di E-mail**

Consistono nella erogazione di un servizio di posta elettronica "chiavi in mano" in grado di supportare grandi volumi di caselle e messaggi trasmessi, garantendo agli utenti rilevanti capacità di accesso su disco. Siportal consente ai propri clienti di utilizzare direttamente la posta elettronica per i propri utenti (generalmente privati e PMI), oppure la rivendita del servizio completo con eventuale realizzazione di servizi di tipo "Free Mail" ai propri utenti finali (ISP e portali). In questo modo Siportal effettua un vero e proprio servizio di outsourcing dei sistemi di messaggistica, mettendo a disposizione tutta l'infrastruttura hardware e software, la connettività internet, i sistemi di sicurezza e il personale a supporto, con possibilità di assistenza e supporto diretto al cliente.

## **2.5 I Servizi Web**

Siportal progetta e realizza servizi web dedicati sia all'utenza SoHo che alle aziende siano esse piccole medie o grandi. Siportal progetta e realizza in funzione delle esigenze partendo dalle ipotesi grafiche fino ad arrivare alla gestione delle basi di dati necessarie per integrare al massimo le attività dei clienti direttamente su Internet. Per i progetti con caratteristiche standard Siportal impiega il proprio listino che consente sia la realizzazione dei servizi più semplici, che la costruzione di progetti più elaborati che ne utilizzano i componenti già definiti. All'aumentare della complessità del progetto vengono predisposti progetti specifici totalmente autonomi. Tutte le soluzioni vengono fornite chiavi in mano comprensive anche della formazione iniziale per l'utilizzo degli strumenti realizzati.

## **2.6 I Servizi rivolti agli ISP**

Siportal propone agli Internet Service Provider e alle aziende Dotcom i propri servizi di connettività strutturando l'offerta secondo tre differenti modalità: Connettività dedicata ISP: soluzione di connettività Internet su linea dedicata per le aziende Internet Service Provider (ISP) localizzate sul territorio nazionale che richiedono performance elevate con un accesso continuo, garantito e ad ampia banda alla "Big Internet". Si tratta di un servizio estremamente flessibile dove il Cliente potrà scegliere la velocità di accesso che più si avvicina alle proprie esigenze di traffico Internet. Il servizio standard consente l'accesso ai backbone IP dei fornitori di Siportal mediante connessione dedicata con velocità a partire da 64 Kbps, fino a 34 Mbps.

Virtual ISP dedicato: il servizio consente agli ISP la rivendita di accessi Internet ai propri utenti finali, localizzati sul territorio nazionale, attraverso connessioni su linea dedicata CDN avvalendosi della rete Siportal e/o dei suoi fornitori.

Mediante connessione in linea dedicata CDN verso il PoP Siportal più vicino, il servizio garantisce il collegamento ad Internet sicuro e veloce per poter raccogliere e instradare il traffico nazionale generato dai clienti degli ISP. Il servizio standard consente l'accesso al backbone IP dei fornitori di Siportal mediante connessione dedicata con velocità a partire da 64 Kbps, fino a 2 Mbps.

Virtual ISP: Siportal offre un servizio di accesso ad Internet in modalità dial-up analogica (PSTN) o digitale (ISDN) per le aziende Internet Service Provider (ISP) localizzate sul territorio nazionale, per consentire loro l'erogazione, ad esempio, di servizi a pagamento verso utenti con accesso LAN, oppure in modalità "freenet" per singoli utenti. Siportal esegue la raccolta delle chiamate dati degli utenti finali, i quali effettueranno una chiamata telefonica locale soggetta a tariffazione urbana (TAT). L'accesso alla rete Siportal avviene attraverso la connessione diretta (via modem a 56 kbps o via ISDN a 64/128 kbps) al PoP più vicino all'ubicazione del Cliente in tutti i distretti telefonici nazionali. Siportal garantisce per l'erogazione di tali servizi una copertura totale del territorio pari al 99,8%.

Tutte le informazioni relative ai servizi offerti da Siportal sono disponibili sui siti dedicati del network di Siportal, dove vengono pubblicate le attività promozionali, le caratteristiche, i contratti dei singoli prodotti e dove è possibile sottoscrivere gli abbonamenti.

### **3. Procedure contrattuali**

La formalizzazione del rapporto è assicurata attraverso i moduli d'ordine, le condizioni di contratto relative a tutti i servizi, il listino pubblico, le eventuali promozioni pubblicate sui siti internet, le schede tecniche prodotto presenti on line, eventuali offerte costruite ad hoc per servizi non standard, l'informativa ai sensi del d. lgs 196/03 sulla tutela dei dati personali e l'informativa per la tutela dei consumatori nei contratti a distanza ai sensi del d. lgs 185/99. I documenti indicati sono presenti nella sezione documenti all'interno dei siti appartenenti al network di Siportal. In particolare, i moduli d'ordine contengono in modo succinto le informazioni fondamentali per Siportal in funzione dell'attivazione e della fornitura del servizio; le condizioni di contratto descrivono la disciplina negoziale della fornitura del servizio. L'attenta gestione del rapporto con i Clienti è garantita dal "Servizio Clienti" di Siportal, che rappresenta l'interlocutore del Cliente per qualsiasi aspetto riguardante la fornitura dei servizi (funzionalità dei servizi, interventi, fatturazione, pagamenti, reclami) mediante mezzi di comunicazione ispirati alla massima flessibilità e rapidità (comunicazioni via e-mail, via fax e telefoniche).

### **4. Durata e disdetta del servizio**

Il contratto "SiAdsl", fatto salvo quanto disposto nell'Offerta, avrà la durata minima di un anno dalla data di attivazione del servizio da parte di Siportal e alla scadenza, s'intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore anno, salvo disdetta da effettuarsi secondo i termini e le modalità indicate nel contratto.

Il contratto "SiFlat", fatto salvo quanto disposto nell'Offerta, ha la durata minima di un mese dalla data di attivazione del servizio da parte di Siportal e alla scadenza sarà rinnovabile per periodi ulteriori dietro esplicita richiesta del cliente, fatta nelle forme previste dalla documentazione commerciale.

L'abbonamento al servizio "Internet gratis" denominato Sifree ha durata illimitata, salvo disdetta, dalla data di attivazione. Nel caso in cui il Cliente non acceda alla rete Internet attraverso il servizio Sifree per oltre quattro mesi consecutivi Siportal si riserva, allo scopo di conservare l'efficienza e la qualità del servizio, il diritto di disabilitare la possibilità di accesso.

L'abbonamento al servizio gratuito Internet e-mail denominato Simail ha durata illimitata, salvo disdetta o protratto inutilizzo, dalla data in cui verrà eseguita la prima connessione.

Il contratto "SiMail" Premium, fatto salvo quanto disposto nell'Offerta, avrà la durata minima di un anno dalla data di attivazione del servizio da parte di Siportal e alla scadenza, s'intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore anno, salvo disdetta da effettuarsi secondo i termini e le modalità indicate nel contratto.

Il contratto "Siregister", fatto salvo quanto disposto nell'Offerta, avrà la durata minima di un anno dalla data di attivazione del servizio da parte di Siportal e alla scadenza, s'intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di tempo, salvo disdetta da effettuarsi secondo i termini e le modalità indicate nel contratto.

Si possono avere informazioni su come effettuare la disdetta chiamando al numero 848.580222.

### **5. Pagamento del servizio**

I Clienti possono utilizzare quale forma di pagamento il bonifico bancario, l'addebito diretto in conto corrente bancario (RID), l'addebito su Carta di Credito, oppure il versamento tramite bollettino postale. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto. Siportal si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. In relazione ai servizi SiFlat, il Cliente corrisponderà a Siportal il corrispettivo riferito ai prezzi ed ai canoni anticipatamente rispetto al periodo di abbonamento. In relazione ai servizi Siregister il pagamento dei corrispettivi dovrà essere effettuato alle scadenze indicate nell'ordine e/o contratto. In relazione ai servizi Siadsl il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità e nei termini definiti in fattura.

### **6. Fatturazione**

Siportal si impegna a notificare via mail la disponibilità delle fatture relative ai servizi erogati che potranno essere scaricate attraverso l'area riservata ai Clienti all'indirizzo <http://my.siportal.it> accessibile tramite user ID e password. Il cliente può comunque ottenere l'invio cartaceo delle fatture facendone semplice richiesta via mail all'indirizzo [amministrazione@siportal.it](mailto:amministrazione@siportal.it) oppure tramite uno degli altri punti di contatto.

Qualora venga previsto il pagamento anticipato in unica soluzione la fattura viene emessa contestualmente al ricevimento del pagamento insieme alla notifica via mail.

Nei servizi a fatturazione bimestrale o mensile la comunicazione di cui sopra relativa all'emissione della fattura viene effettuata almeno 15 giorni prima della scadenza dei termini di pagamento.

## 7. Reclami e segnalazioni

I Clienti possono presentare segnalazioni relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, all'inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta dei servizi attraverso tutte le modalità di contatto previste e messe a loro disposizione. Siportal fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail o scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Siportal entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

## 8. Assistenza e punti di contatto

Siportal fornisce ai suoi Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, per posta e per via telematica, adeguato alle esigenze degli utenti e punto di accesso per segnalare disservizi e ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi, alla fatturazione ed alle procedure di reclamo.

Tutti i Clienti possono chiedere e ricevere assistenza commerciale, tecnica, gestionale e amministrativa attraverso le seguenti modalità:

- via posta presso Siportal s.r.l. via Licata 13, Lentini (SR) 96016;
- telefonicamente al numero 848.580.222 da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 19 per l'assistenza commerciale;
- telefonicamente al numero 199.44.56.16 da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 19 per l'assistenza tecnica;
- telefonicamente al numero 0957851511 per l'assistenza amministrativa
- via fax ai seguenti numeri : 095/7836540, 0957836830;
- per posta elettronica ai seguenti indirizzi: [amministrazione@siportal.it](mailto:amministrazione@siportal.it) (area amministrativa); [info@siportal.it](mailto:info@siportal.it), (informazioni generiche sui servizi); [assistenza@siportal.it](mailto:assistenza@siportal.it) (assistenza tecnica).

## 9. Qualità dei servizi

Siportal è impegnata a fornire il servizio sulla base dei più elevati standard tecnici in funzione dell'evoluzione della tecnologia, delle specifiche esigenze dei Clienti e della regolamentazione vigente. In particolare Siportal adegua la prestazione del servizio a standard qualitativi generali e specifici. I primi individuano i livelli qualitativi del servizio assicurati in termini generali ai Clienti. I secondi individuano i livelli qualitativi garantiti in relazione alle specifiche prestazioni e alle singole esigenze del cliente. Ambedue gli standard rappresentano livelli qualitativi di base nella prospettiva di un costante miglioramento nel corso della fornitura in relazione all'evoluzione della tecnologia, alle applicazioni dei servizi e alle condizioni di mercato. Siportal prevede verifiche periodiche, mediante l'utilizzo di questionari per la rilevazione della qualità percepita dai Clienti, per riscontrare il raggiungimento degli standard qualitativi forniti.

## 10. Verifica delle prestazioni dei servizi di connettività Internet

Al fine di verificare la banda minima garantita nei servizi di connettività che ne prevedono, si utilizzano i Server (non propri) demandati alle cd prove di velocità, in particolare quello accessibile all'indirizzo:

<http://www.helpadsl.it/modules.php?name=speedtest> o in alternativa uno degli altri indicati dall'assistenza tecnica SiPortal.

Tali test devono essere effettuati nelle seguenti condizioni:

- 1) deve essere connesso ad Internet un solo terminale, se sono presenti eventuali altri terminali in rete questi devono essere spenti.
- 2) Il terminale dal quale si effettuano i test NON deve impiegare contemporaneamente alcun altro programma (sono ricompresi anche eventuali programmi che operano in background) salvo il browser.
- 3) la configurazione del terminale deve essere corretta e ottimizzata opportunamente secondo le caratteristiche della connessione e le specifiche hardware degli apparati di collegamento.

La verifica del rispetto di tali condizioni dovrà essere ottenuto tramite la opportuna collaborazione tra il Cliente e l'Assistenza tecnica Siportal che effettuerà le contro verifiche sulla propria rete d'accesso.

## 11. Rimborsi e indennizzi

Siportal stabilisce procedure snelle ed efficaci per la gestione dei reclami dei Clienti sul pagamento di fatture e sugli indennizzi relativi ad eventuali malfunzionamenti dei servizi. I reclami relativi alla fatturazione dovranno essere comunicati a Siportal Servizio Assistenza Clienti, per posta elettronica all'indirizzo [clienti@siportal.it](mailto:clienti@siportal.it) o tramite Raccomandata A/R. (Siportal S.r.l. Via Licata 13, 96016 Lentini SR). I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Siportal entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura per i servizi siadsl e siregister, ed entro 15 giorni dalla data di emissione della fattura per i servizi siflat.

Siportal provvederà a verificare entro trenta giorni dal ricevimento della contestazione del cliente, il fondamento della stessa. In caso d'esito positivo delle verifiche, in aggiunta all'intervento volto a ripristinare la funzionalità del servizio, Siportal provvederà alla restituzione degli importi già corrisposti dal Cliente mediante accredito sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo comunque entro 60 giorni dalla data di risoluzione dello stesso.

## 12. POLITICA PER LA QUALITÀ

Siportal S.r.l. operante nel settore della progettazione, sviluppo, distribuzione, assistenza e manutenzione di prodotti innovativi nell'area informatica, telematica e dei servizi internet, intende offrire ai propri Clienti:

- un unico interlocutore per affrontare e risolvere i problemi di gestione dell'informazione interna ed esterna della propria organizzazione (dai servizi internet, al software, all'hardware, alla comunicazione);
- una presenza capillare e vicina all'utente per la definizione delle soluzioni, per la consulenza, per le forniture e l'installazione, per la formazione, per l'assistenza e la manutenzione;
- una rete di telecomunicazione con presenze di nodi di accesso diffusa che faciliti le connessioni agli utenti e ne ottimizzi i costi, ed offra una struttura già predisposta e direttamente gestita anche a livello locale per la interconnessione di sistemi applicativi;
- una presenza Internet in grado di garantire in breve tempo la progettazione, lo sviluppo e la gestione di servizi di comunicazione e di informazione utente e l'assegnazione di domini Internet per la visibilità diretta dell'utente sulla rete.

Nel perseguire detti obiettivi, Siportal S.r.l. ha istituito un Sistema di Gestione della Qualità documentato, al fine di dimostrare ai propri Clienti – e per ottenere la Loro piena soddisfazione - che i servizi internet erogati sono sicuri e affidabili.

In quest'ottica ci si propone di:

- coinvolgere e accrescere la professionalità dei dipendenti attraverso la motivazione, la responsabilizzazione e il riconoscimento del merito, nonché tramite piani di formazione.
- conseguire gli obiettivi di Qualità fornendo alla clientela servizi internet conformi agli standard contrattuali.
- definire annualmente, a partire dalle esigenze del Cliente e da quelle del mercato, un Piano di miglioramento, specificandone gli obiettivi per Funzione. Ciascun Responsabile di Funzione deve, sulla base di quanto indicato dalla Direzione Aziendale, sviluppare i propri Obiettivi di Qualità.