CODENEX SRLS
Sede operativa: Via Duca della Verdura 27 - 90143 Palermo (PA)
Sede legale: Via Resuttana 360 - 90146 Palermo (PA)
VAT IT07425080822 - CF 07425080822 - REA PA-457974
PEC: codenex@pecsicura.com - SDI 9SUB64Q
E-mail: hello@codenex.it - Servizio commerciale: +39 02 40042 262

CARTA DEI SERVIZI E LIVELLI DI QUALITA'

Principi, assistenza, manutenzione, reclami e rimedi

CODENEX SRLS - CloudVoce.it | **Versione:** 1.8 - 31 ottobre 2026

1. Principi

CODENEX eroga CloudVoce secondo eguaglianza, imparzialita', continuita', partecipazione, efficienza, trasparenza, sicurezza e tutela dei dati. Le informazioni commerciali sono rese prima dell'ordine e su supporto durevole. Il Cliente collabora fornendo dati e segnalazioni completi.

2. Indicatori e obiettivi

Gli obiettivi sono standard generali e non trasformano in garanzia assoluta le dipendenze esterne. Un livello specifico diverso vale solo se riportato nell'ordine. CODENEX pubblica i risultati di qualita' secondo gli obblighi applicabili e aggiorna gli indicatori quando cambiano servizio o disciplina.

Indicatore	Obiettivo operativo	Misurazione/esclusioni
Disponibilita' pannello e PBX gestito	99,5% su base mensile	Sonde e log del server; escluse manutenzioni annunciate, rete/energia/terminali Cliente, operatore terzo, forza maggiore e sospensioni legittime
Presa in carico guasto bloccante	Entro 4 ore lavorative	Dalla ricezione di ticket completo nel periodo di assistenza
Presa in carico guasto non bloccante	Entro 1 giorno lavorativo	Dalla ricezione di ticket completo
Richiesta informativa/configurazione	Entro 2 giorni lavorativi	Dalla ricezione di richiesta completa
Manutenzione programmata	Preavviso di 48 ore, ove ragionevolmente possibile	E-mail o banner; esclusi interventi urgenti di sicurezza

3. Assistenza

Canali: ticket nel pannello e hello@codenex.it. Per classificare correttamente il guasto occorrono tenant, recapito, orario, numerazione o interno coinvolto, descrizione e test gia' eseguiti, senza inviare password. Priorita': P1 servizio telefonico indisponibile per l'intera azienda; P2 funzione importante degradata; P3 richiesta ordinaria.

Gli obiettivi indicano la presa in carico, non il tempo di soluzione, che dipende da causa, operatori e collaborazione. CODENEX comunica avanzamenti per incidenti prolungati.

4. Manutenzione e continuita'

Gli aggiornamenti firmati prevedono backup e rollback applicativo. La piattaforma usa protezioni di rete, fail2ban, controlli SIP e backup cifrati. Non e' dichiarata alta disponibilita' geografica o failover multi-server automatico: un guasto del server locale puo' richiedere ripristino tecnico.

5. Reclami

Il reclamo deve indicare cliente, servizio, fatti, date, recapito e rimedio richiesto. CODENEX conferma la ricezione entro due giorni lavorativi e mira a fornire risposta motivata entro 30 giorni solari, salvo termine diverso inderogabile o necessita' di informazioni ulteriori. Restano disponibili le procedure di conciliazione previste per i servizi di comunicazioni elettroniche.

6. Rimborsi e indennizzi

Non sono previsti crediti automatici ulteriori rispetto all'ordine. In caso di mancato rispetto imputabile a CODENEX, il Cliente puo' chiedere verifica e rimedio documentato; si applicano gli indennizzi e i rimborsi inderogabili eventualmente previsti dalla normativa e dai provvedimenti dell'autorita' competente. Nessun rimedio e' dovuto per periodi o cause esclusi dalla misurazione.

7. Emergenze e sicurezza

La continuita' del 112 non puo' essere garantita in assenza di Internet, energia, linea o corretta localizzazione presso l'operatore. Per questo il Cliente mantiene mezzi alternativi, informa gli utilizzatori e segue l'Informativa 112. CODENEX puo' applicare blocchi proporzionati per proteggere tenant e rete.

8. Aggiornamento della Carta

La Carta e' pubblicata sul sito e nel catalogo contrattuale. Gli aggiornamenti seguono le regole di comunicazione e nuova accettazione previste dai Termini e dal sistema documentale.