

Allegato "A": SLA E LIVELLI DI SERVIZIO

Le SLA ed i LIVELLI DI SERVIZIO definiscono in modo puntuale e per tipologia di servizio le:

- 1) SLA Provisioning: tempi di attivazione
- 2) SLA Assurance: tempi di ripristino in funzione della tipologia di guasto
- 3) PENALI INTERVENTO A VUOTO
- 4) MODALITA' GESTIONE GUASTI: modalità di apertura guasti ed escalation
- 5) PENALI Provisioning ed Assurance

1) SLA PROVISIONING

CIRCUITI LINEE DATI

Il tempo di consegna dell'accesso al cliente finale di un Operatore è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Mynet e la data in cui il Circuito è posato presso la sede dell'utente finale, al netto delle sospensioni causa cliente (es: cliente non reperibile, locali non disponibili, predisposizioni in sede cliente per posa cavi, messa in sicurezza locali, saturazione elementi di distribuzione in Centrale o rete di distribuzione primaria/secondaria ...) e cause di forza maggiore (es: richiesta autorizzazioni, permessi, eventi atmosferici, terremoti, sommosse,...).

Ricordiamo che i tempi che di seguito indichiamo sono le tempistiche per la posa dei circuiti e non corrispondono alle tempistiche per il rilascio dei Servizi facenti parte del Progetto proposto al Cliente per le quali fa fede l'Offerta Commerciale.

Attivazione circuiti in ADSL, ADSL ULL

Le tempistiche si differenziano in funzione se il servizio viene appoggiato su una linea preesistente RTG con fatturazione Telecom Italia, o se è necessario posare un nuovo doppino o migrare una risorsa da altro operatore.

Su linea RTG: nel 90% delle installazioni 10 giorni solari; nel 100% 40 giorni solari

Su linea ISDN o linea Naked: nel 90% delle installazioni 20 giorni solari; nel 100% 40 giorni solari

Migrazione da altro Operatore: nel 90% delle installazioni 20 giorni solari; nel 100% 40 giorni solari salvo errori fornitura codici migrazione / ritardi per ko di altro Operatore

Attivazione circuiti in SHDSL, EFM, EFM ULL, FTTCab, FTTH condiviso

Nel 90% delle installazioni 40 giorni solari; nel 100% 60 giorni solari

Attivazione circuiti in RADIOLINK

Le tempistiche si differenziano in funzione della velocità di picco

RADIO fino a 10 Mbps: nel 90% delle installazioni 60 giorni solari; nel 100% 120 giorni solari

RADIO fino a 100 Mbps: nel 90% delle installazioni 120 giorni solari; nel 100% 180 giorni solari

Attivazione circuiti FTTH dedicato

Le tempistiche si differenziano in funzione della velocità di picco

FIBRA OTTICA 10 Mbps: nel 90% delle installazioni 90 giorni solari; nel 100% 180 giorni solari

FIBRA OTTICA fino a 100 Mbps: nel 90% delle installazioni 120 giorni solari; nel 100% 210 giorni solari

FIBRA OTTICA fino a 10 Gbps: nel 90% delle installazioni 180 giorni solari; nel 100% 270 giorni solari

SERVIZI

A seguire elenchiamo le tempistiche standard per l'erogazione dei servizi sotto riportati, ricordando che fa fede quanto previsto nell'Offerta Commerciale che tiene conto del Progetto fornito al Cliente in funzione delle sue necessità specifiche. Le tempistiche indicate sono al netto delle sospensioni causa cliente e cause di forza maggiore.

DOMINIO: nel 90% delle installazioni 7 giorni solari; nel 100% 20 giorni solari

CASELLA DI POSTA ELETTRONICA: nel 90% delle installazioni 7 giorni solari; nel 100% 14 giorni solari

SERVER E-MAIL: nel 90% delle installazioni 40 giorni solari; nel 100% 120 giorni solari

HOSTING: nel 90% delle installazioni 20 giorni solari; nel 100% 40 giorni solari

HOUSING: nel 90% delle installazioni 30 giorni solari; nel 100% 60 giorni solari

VOICER: nel 90% delle installazioni 60 giorni solari; nel 100% 120 giorni solari

FIREWALL: nel 90% delle installazioni 60 giorni solari; nel 100% 120 giorni solari

2) SLA ASSURANCE

Il tempo di ripristino del servizio è definito come il numero di ore solari o giorni intercorrenti dalla segnalazione del disservizio o degrado e la sua risoluzione nelle fasce orarie lavorative concordate, fatti salvi i casi di:

- 1) indisponibilità della sede Cliente,
- 2) indisponibilità referente Cliente,
- 3) guasti causati da Terzi,
- 4) cause di forza maggiore.

Nei casi 3 e 4 Mynet si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile. Nel caso del punto 1 e 2 Mynet comunicherà al Referente tecnico indicato dal Cliente e definiti nella modulistica contrattuale, la constatata indisponibilità della sede del Cliente e o referente Cliente ed il tempo di ripristino si considererà reiterato. Qualora alla seconda visita la sede Cliente risultasse ancora non accessibile il guasto verrà chiuso fatta salva la facoltà di Mynet di addebitare al Cliente il rimborso delle spese sostenute.

Disservizio: per disservizio si intende circuito "Non Funzionante"
Degrado: per degrado si intende circuito "Parzialmente Funzionante"

Definizioni:

- orario lavorativo: da Lunedì a Sabato dalle ore 8:00 alle ore 18:00 esclusi festivi.
- fascia oraria per ricezione segnalazione guasti: da Lunedì al Sabato dalle ore 8:00 alle 16:00 esclusi festivi.
Segnalazioni pervenute dalle ore 00:00 alle ore 07:59 saranno prese i carico alle ore 8:00 dello stesso Giorno lavorativo
Segnalazioni pervenute dalle ore 16:01 alle ore 23:59 saranno prese i carico alle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo.

Le tempistiche sopra riportate sono valide all'interno della fascia di reperibilità in sede cliente specificata nel Modulo d'Ordine o garantita in fase di apertura ticket. Per distanze superiori a 200 km rispetto Mantova le tempistiche di risoluzione guasto sono aumentate di 1 giorno lavorativo sul territorio nazionale, per le isole e zone disagiate 2 giorni lavorativi. E' prevista la facoltà di Mynet di spedire l'apparato in sostituzione di quello guasto con montaggio a cura del Cliente che sarà supportato telefonicamente da tecnici.

TIPOLOGIA SLA

- SECOND DAY:** risoluzione nel 90% dei casi entro 2 Giorni Lavorativi alla segnalazione e nel 100% entro 3 Giorni Lavorativi.
- NEXT DAY:** risoluzione nel 90% dei casi entro 1 Giorno Lavorativo alla segnalazione e nel 100% entro 2 Giorni Lavorativi.
- HALF DAY:** Se la segnalazione viene effettuata tra le 8:00 e le 13:00 da Lunedì al Sabato esclusi festivi:
risoluzione nel 90% dei casi entro lo stesso Giorno e nel 100% entro le 14:00 del Giorno Lavorativo successivo alla segnalazione.
- Se la segnalazione viene effettuata tra le 13:01 e le 18:00 da Lunedì al Sabato esclusi festivi:
risoluzione nel 90% dei casi entro le 14:00 e nel 100% entro le 18:00 del Giorno Lavorativo successivo alla segnalazione.
- GOLD:** prevede la risoluzione dei casi
nel 80% dei casi entro 8 ore lavorative all'interno della fascia oraria di disponibilità
nel 90% dei casi entro 12 ore lavorative all'interno della fascia oraria di disponibilità
nel 100% dei casi entro 16 ore lavorative all'interno della fascia oraria di disponibilità
- OPZIONE H24:** orario lavorativo: da Lunedì a Domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00 inclusi festivi infrasettimanali.
fascia oraria per ricezione segnalazione guasti: da Lunedì a Domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00.

Al cliente verrà fornito numero del reperibile, le tempistiche per la risoluzione dei guasti sopra riportate sono valide all'interno della fascia di reperibilità in sede cliente garantita in fase di segnalazione su Modulo d'Ordine e può essere erogata esclusivamente per servizi su Circuiti Simmetrici

OPZIONI UPGRADE SLA ASSURANCE: è possibile migliorare le SLA di assurance come di seguito specificato

- Next Day 5 euro mese + iva
- Half Day 20 euro mese + iva
- Opzione H24 50 euro mese + iva per la prima sede, 25 euro mese + iva per ogni sede aggiuntiva

SLA ASSURANCE DISSERVIZIO:

SLA Second Day

Si applicano ai servizi ADSL, ADSL ULL, FTTCab, FTTH condiviso, RADIOLINK punto-multipunto

SLA Next Day

Si applicano ai servizi SHDSL, EFM, EFM ULL, RADIOLINK punto-punto
FIREWALL (SecuraDSL), VOIP (Voicer), HOSTING, HOUSING, MAIL CLOUD, SERVER E-MAIL, E-MAIL, DOMINIO

SLA Gold

Si applicano ai servizi FTTH dedicati

SLA ASSURANCE DEGRADI LINEE DATI

ADSL, ADSL ULL, SHDSL, EFM, EFM ULL, FTTCab, FTTH condiviso, FIREWALL (SecuraDSL), VOIP (Voicer), HOSTING, HOUSING, SERVER E-MAIL, E-MAIL, DOMINIO

Segnalazioni di degrado sono risolte nel 90% dei casi entro 5 giorni solari. In caso di problematiche di tipo infrastrutturale le tempistiche possono aumentare fino a 60 giorni solari, nel qual caso Mynet darà evidenza al Cliente il prima possibile. Si precisa che, quando la risoluzione di tali segnalazioni richieda necessariamente ampliamenti dei backhauling in aree disagiate, per limiti tecnici non superabili, tale tipo di intervento potrebbe non essere eseguito.

FTTH dedicato

Le segnalazioni di degrado per servizi sono gestite, nel 90% dei casi, entro 2 giorni lavorativi dalla data di accettazione della segnalazione e nel 100% dei casi entro 3 giorni lavorativi.

3) PENALI INTERVENTO A VUOTO PER PROVISIONING E ASSURANCE

INTERVENTO A VUOTO

In caso di intervento a vuoto il Cliente è tenuto a riconoscere a Mynet un costo di Euro 80 oltre ad iva (o superiore a seconda di quanto indicato nei documenti facente parte della Proposta Contrattuale), a titolo di ristoro dei costi sostenuti sia in fase di attivazione che di esercizio, allorché un tecnico o una squadra incaricata da Mynet interviene in loco o remotamente senza poter effettuare alcuna lavorazione o non riscontrando la problematica segnalata come specificato nei seguenti casi:

- Durante la fase di attivazione del servizio quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a Mynet quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni l'attivazione, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a Mynet;
- Durante la fase di esercizio, a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico

4) PROCEDURA GESTIONE GUASTI

Mynet al fine di gestire al meglio i guasti ha strutturato il Customer Care esclusivamente con tecnici suddiviso in due strutture:

- Help Desk base
- NOC

L'Help Desk è il primo livello di assistenza tecnica per tutti i circuiti dati, router, firewall, servizi erogati da Mynet in genere, ed è la prima interfaccia di assistenza della Clientela Consumer e Business. Il NOC (Network Operation Centre) effettua un continuo monitoraggio della propria rete, con un presidio h24, che garantisce il raggiungimento di elevati standard qualitativi nei confronti della propria Clientela. Il NOC interviene sul BackBone e su tutti gli apparati/circuiti FTTH dedicati ed in generale su tutte le reti della Clientela TOP.

SEGNALAZIONE GUASTI

La gestione dei guasti prevede la segnalazione degli stessi con le seguenti modalità:

Clientela Business:

- 1) invio segnalazione a mezzo mail tecnico@mynet.it
- 2) contatto telefonico al numero 0376263639 (Lun – Ven ore 8:00 – 18:00)

Clientela TOP:

- 1) invio segnalazione a mezzo mail tecnico@mynet.it
- 2) contatto telefonico al numero 0376263639 (Lun – Ven ore 8:00 – 18:00)
- 3) contatto telefonico al numero 0376269307 (H24 7 giorni su 7) se sottoscritta relativa offerta commerciale: i Clienti senza sottoscrizione dell'offerta commerciale con canone ricorsivo possono richiedere assistenza H24 per singolo evento corrispondendo un costo una tantum pari a 600 euro per singolo evento come specificato nella sezione SLA assurance.

L'utente che contatta l'Help Desk deve:

- identificarsi,
- fornire tutte le informazioni necessarie per la diagnosi della problematica,
- indicare recapito telefonico di un referente tecnico in loco,
- indicare agli orari di apertura sede con disponibilità del referente tecnico in loco,
- effettuare le prove ed i Test che il personale Mynet chiederà di effettuare.

GESTIONE GUASTI

Mynet alla presa in carico del guasto procede alla diagnosi dello stesso disacciandolo al personale preposto per una rapida risoluzione. Se ritenuto opportuno l'Help Desk potrà contattare il referente tecnico per effettuare test aggiuntivi al fine di diagnosticare e risolvere, ove possibile, la problematica segnalata. Mynet rilascerà per ogni guasto aperto un numero di ticket che servirà al Cliente per ricevere aggiornamenti usando i consueti metodi di contatto.

Per tutta la Clientela TOP o servita in Fibra Ottica l'evento segnalato verrà preso in carico da personale del NOC che coordinerà tutti gli interventi necessari ad una rapida risoluzione degli stessi.

TEMPO DI RISPOSTA

E' il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte del Cliente e la comunicazione da MNET al Cliente della Diagnosi di massima e delle previsioni di ripristino.

Esclusivo per Clientela TOP: Tipicamente nell'arco di un'ora dalla segnalazione dei guasti il Cliente verrà contattato al fine di fornire, se possibile, indicazioni sulle cause e le tempistiche per la risoluzione dello stesso.

TEMPO DI RIPRISTINO

E' il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte del Cliente ed il ripristino del Servizio prendendo come riferimento temporale il ticket di apertura/chiusura del guasto bloccante.

SOSPENSIONE

I Ticket sono automaticamente sospesi negli orari di indisponibilità dell'apertura sede Cliente, o del referente Tecnico del Cliente segnalato in fase di segnalazione guasto. A seguito di superamento dell'evento che ha causato la sospensione del Ticket Mynet prenderà nuovamente in carico la lavorazione del guasto aumenando i tempi di risoluzione del guasto di 2 ore solari all'interno delle fasce orarie lavorative.

CHIUSURA GUASTI

Alla risoluzione del guasto Mynet provvederà a contattare il Cliente per le opportune verifiche e si impegna a fornire ogni volta una ragionevole analisi sulla causa del guasto ed a condividere con il Cliente tutte le azioni correttive messe in atto per la riparazione. In alcuni casi, sia a causa di elementi gestiti da terze parti che a causa dell'intrinseca complessità delle infrastrutture, potrebbe non essere possibile identificare univocamente la causa del guasto.

5) PENALI Provisioning ed Assurance

Il mancato rispetto delle SLA di Provisioning e di Assurance determinerà il riconoscimento automatico di penali a carico di Mynet ed a favore del Cliente. Sia per quanto riguarda il Provisioning che l'Assurance le penali sono le seguenti:

- Servizio ADSL, ADSL ULL, SHDSL, EFM, EFM ULL, FTTCab, FTTH condiviso, RADIOLINK, E-MAIL, SERVER E-MAIL, DOMINIO, HOSTING, FIREWALLING, VOIP:
 - Servizi con connettività flat e Servizi in genere: è previsto un indennizzo pari a 2/30 del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto quanto previsto contrattualmente. Al presentarsi nell'annualità di più eventi che prevedono il rimborso non potranno essere restituite, nella globalità, più di 2 mensilità.
 - Servizi con connettività a consumo: è previsto un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 50 (cinquanta) euro. Al presentarsi nell'annualità di più eventi che prevedono il rimborso non potranno essere restituite, nella globalità, più di 2 mensilità.
- Servizio FTTH dedicato:
 - Provisioning: E' previsto un indennizzo pari al 2/30 del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto quanto previsto contrattualmente con limite massimo di 1 mensilità.
 - Assurance: E' previsto un indennizzo pari allo 0,5% del canone mensile per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto quanto previsto contrattualmente. Al presentarsi nell'annualità di più eventi che prevedono il rimborso non potranno essere restituite, nella globalità, più di 3 mensilità.
- Gli importi sopra elencati saranno automaticamente accreditati sul primo ciclo di fatturazione utile o comunque rimborsati, a seguito di cessazione di rapporto, entro 60 giorni.
- Eventuali sospensioni dovute causa terzi, forza maggiore e causa Cliente, introdurranno una sospensione nel conteggio dei giorni per il provisioning/assurance del circuito/servizi.
- La classificazione dei guasti come causa terzi, forza maggiore e causa Cliente, non prevedono penali a carico di Mynet.