

INTRODUZIONE

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

SLA PROVISIONING

TEMPI DI ATTIVAZIONE:

Il tempo di consegna dell'accesso al cliente finale 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 di 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.

LINEE DATI:

LINEE DATI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE, MIGRAZIONE		
TIPO CIRCUITO	NEL 90% DEI CASI (giorni solari)	NEL 100% DEI CASI (giorni solari)
ADSL	20	40
FTTCAB	20	40
FTTH CONDIVISA	20	40
SHDSL, EFM	40	60
FTTH DEDICATA	90	180
RADIO	60	120

SERVIZI:

SERVIZI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE, MIGRAZIONE		
TIPO SERVIZIO	NEL 90% DEI CASI (giorni solari)	NEL 100% DEI CASI (giorni solari)
E-MAIL	10	20
DOMINIO	10	20
SERVER E-MAIL CLOUD	30	60
HOSTING	20	40
HOUSING	30	60
FIREWALL	30	60
NUMBER PORTABILITY (SIP)	30	40
VOICER	30	60

SLA ASSURANCE

TEMPI DI RIPRISTINO:

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 o indisponibilità del referente Cliente,
- 2) guasti causati da Terzi o causa forza maggiore.

Nel caso 2 Mynet si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile ma le SLA non saranno applicabili. Nel caso del punto 1 Mynet comunicherà al Referente Tecnico o comunque invierà comunicazione al Cliente, la constatata indisponibilità a procedere al ripristino del servizio, ed il tempo di ripristino si considererà sospeso fino alla risoluzione dello stesso. Ad ogni verificarsi dell'evento 1 le tempistiche dello SLA saranno aumentate di 4 ore lavorative. 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.

TIPOLOGIA DI GUASTI:

I guasti sono gestiti con SLA differenti in base alla fattispecie Degrado o Disservizio

DEGRADO: il servizio è degradato quando si verifica un netto decadimento delle prestazioni / condizioni di lavoro rispetto ad una situazione precedente.

DISSERVIZIO: il servizio è disservito quando il guasto è bloccante, ovvero la totalità dei componenti risultano non funzionanti.

ORARIO LAVORATIVO:

Per orario lavorativo si intende l'orario in cui Mynet garantisce l'operatività ordinaria al fine della gestione dei guasti e conteggio delle SLA

GIORNO	ORARIO
LUNEDI' – VENERDI'	8:00 – 18:00
SABATO	8.00 – 12:00
DOMENICA E FESTIVI	-

ORARIO CENTRALINO TELEFONICO PER RICEZIONE SEGNALAZIONI TECNICHE:

Per orario lavorativo si intende l'orario in cui Mynet garantisce la presenza telefonica di tecnici specializzati:

GIORNO	ORARIO
LUNEDI' – VENERDI'	8:00 – 19:00
SABATO	8.00 – 12:00
DOMENICA E FESTIVI	-

Allegato "A" : SLA

ORARIO SEGNALAZIONE GUASTI:

Il cliente può segnalare guasti in differenti modalità, web, telefono, mail in modalità H24 7x7 per 365 giorni l'anno. In relazione dell'orario di ricezione il guasto produrrà effetti differenti in funzione delle SLA garantite contrattualmente.

SEGNALAZIONE GUASTI		
GIORNO	ORARIO	TEMPO PRESA IN CARICO
LUNEDI' – VENERDI'	08:00 – 18:00	Secondo le SLA previste
SABATO	08:00 – 12:00	
LUNEDI' – VENERDI'	00:00 – 07:59	Il guasto verrà preso in carico alle ore 8:00 al fine del conteggio delle SLA
SABATO		
LUNEDI' – VENERDI'	18:01 – 23:59	Il guasto verrà preso in carico alle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo al fine del conteggio delle SLA
SABATO		
DOMENICA FESTIVI INFRASETTIMANALI	00:00 – 23:59	Il guasto verrà preso in carico alle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo al fine del conteggio delle SLA

OPZIONE H24:

Fornisce l'estensione dell'orario in cui Mynet garantisce la presenza telefonica di tecnici specializzati: H24 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno ad un numero telefonico dedicato. Ricordiamo che le tempistiche per la risoluzione dei guasti rimangono quelle concordate per singolo servizio e che il Cliente deve avere personale disponibile e le sedi del Cliente devono essere accessibili in caso di necessità.

Opzione H24 prevede un costo di 50 euro mese + iva per la prima sede e da 25 euro mese + iva per ogni sede aggiuntiva.

TIPOLOGIA DI SLA:

Ogni servizio erogato da Mynet ha delle SLA base che indicano il tempo necessario alla risoluzione del guasto.

SLA – DISSERVIZIO			
TIPO	SERVIZIO	RISOLUZIONE DEL GUASTO ENTRO	
		90% DEI CASI	100% DEI CASI
SECOND DAY	ADSL, FTTCAB, FTTH condiviso, RADIO p2m	2 Giorni lavorativi	3 Giorni lavorativi
NEXT DAY	SHDSL, EFM, RADIO p2p, FIREWALL, VOICER, SIP, HOSTING, MAIL, SERVER MAIL CLOUD, DOMINIO	1 Giorno lavorativo	2 Giorni lavorativi
HALF DAY applicabile a qualsiasi servizio	La segnalazione nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì 08:00 - 13:00 ed il Sabato dalle 08:00 - 12:00	Entro lo stesso giorno lavorativo	Entro le 14 del giorno lavorativo successivo
	La segnalazione nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle 13:01 alle 18:00 .	Entro le 14 del giorno lavorativo successivo	Entro il giorno lavorativo successivo
GOLD	FTTH dedicata , HOUSING	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative

Allegato "A" : SLA

SLA – DEGRADO		
SERVIZIO	RISOLUZIONE DEL GUASTO ENTRO	
	90% DEI CASI	100% DEI CASI
ADSL, FTTCAB, FTTH condiviso, RADIO, SHDSL, EFM, FIREWALL, VOICER, SIP, HOSTING, MAIL, SERVER MAIL CLOUD, DOMINIO	5 Giorni lavorativi	60 Giorni lavorativi In caso di necessità di ampliamenti infrastrutturali.
FTTH dedicato	2 Giorni lavorativi	3 Giorni lavorativi
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.		

OPZIONI UPGRADE SLA ASSURANCE:

Il Cliente può chiedere SLA di assurance migliorative alle condizioni di seguito specificate:

Next Day 5 euro mese + iva
Half Day 20 euro mese + iva

PROLUNGAMENTO SLA:

Le tempistiche di SLA sopra riportate sono valide nella 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 possono essere aumentate di 1 giorno lavorativo sul territorio nazionale mentre per le isole e le zone disagiate per 2 giorni lavorativi nel caso in cui si renda necessario un intervento in loco per la sostituzione di apparati. Mynet, in accordo con il Cliente, può spedire l'apparato in sostituzione di quello guasto che sarà sostituito dal Cliente e supportato telefonicamente da tecnici Mynet.

PENALI INTERVENTO A VUOTO

INTERVENTO A VUOTO:

Per interventi a vuoto si intendono quegli eventi non imputabili a Mynet, ma direttamente al Cliente verificatisi nella fase di Provisioning (consegna) o di Assurance (assistenza) dei servizi e nello specifico:

- Interventi a vuoto durante la fase di attivazione (Provisioning) del servizio: quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a Mynet quali, a titolo di esempio e non esaustivo: 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;
- Interventi a vuoto durante la fase di esercizio (Assurance) del servizio: a seguito di segnalazione di un disservizio o degrado, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra l'assenza di malfunzionamento oppure un malfunzionamento dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio e non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione degli apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, guasti nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico

Il Cliente per intervento a vuoto 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.

MODALITA' GESTIONE GUASTI

MONITORAGGIO RETE

Al fine di garantire elevati standard di qualità Mynet ha istituito un NOC (Network Operations Center) che effettua il continuo monitoraggio della rete intervenendo proattivamente su criticità di BackBone, mediante strumenti di controllo della disponibilità dei singoli elementi di rete. Il presidio è H24/365.

STRUTTURA GERARCHICA ED ESPERIENZA PROFESSIONALE

Mynet ha strutturato il Customer Care esclusivamente con tecnici altamente specializzati, personale dipendente suddiviso in due strutture: Livello 1 e Livello 2 che afferisce direttamente al NOC.

L'Help Desk è il primo livello (Livello 1) di assistenza tecnica per tutti i circuiti dati, router, firewall e servizi erogati da Mynet in genere, ed è il primo contatto di assistenza della Clientela Consumer e Business.

Il Livello 2 a supporto diretto del Livello 1, gestisce casi di guasto critico, guasti altamente impattanti e clientela TOP. Il Livello 2 è innescato dal Livello 1 in caso di supporto specialistico o può intervenire in caso di superamento delle SLA. Il personale è formato da un team di Ingegneri e tecnici con forte esperienza nel service providing decennale.

Il NOC (Network Operation Centre) direttamente innescato dal Livello 2.

PROCEDURA SEGNALAZIONE GUASTI

La segnalazione guasti può essere effettuata:

- apertura TT telefonica al numero telefonico 0376263639 (vedi orario segnalazione guasti) o ai numeri specificati sul sito Internet <https://www.mynet.it> . Consigliamo di non contattare il servizio di assistenza mediante numeri con chiamante riservato, per la migliore tracciabilità tramite nostro software interno di gestione.
- apertura TT mediante mail tecnico@mynet.it (H24)
- apertura TT mediante portale web (H24)

Per l'apertura del TT il Cliente deve:

- identificarsi fornendo i recapiti utili per un contatto telefonico, indicare agli orari di apertura della sede con disponibilità del referente tecnico in loco se presente;
- fornire tutte le informazioni necessarie per identificare il servizio oggetto del reclamo, descrivere la problematica riscontrata differenziando se possibile l'indicazione di guasti di disservizio o degrado;
- se possibile eseguire le prove ed i test che il personale Mynet potrà chiedere.

RILASCIO TICKET

Per aperture delle segnalazioni in orari di lavoro, il Ticket viene rilasciato contestualmente alla segnalazione se avvenuta telefonicamente, se lasciata segnalazione in segreteria telefonica, o inviata via mail o a mezzo portale, fa fede l'orario di apertura ed il numero di Ticket che identifica l'evento è rilasciato a mezzo mail o portale.

GESTIONE GUASTI

Mynet alla presa in carico del guasto procede alla diagnosi dello stesso disacciandolo al personale preposto. A seguito di una diagnosi remota Mynet può:

- contattare un referente in loco indicato dal cliente per effettuare dei test o attività "semplici" per risoluzione da remoto.
- inviare un tecnico on-field che può operare in esterno alla sede Cliente o presso la sede dove sono erogati i servizi; in ogni caso la sede del Cliente deve essere disponibile per poter effettuare delle verifiche.

TEMPO DI RISPOSTA

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

Tipicamente nell'arco di due ore dalla segnalazione dei guasti il Cliente TOP verrà contattato al fine di fornire, se possibile, indicazioni delle cause e le tempistiche per la risoluzione dello stesso.

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 per l'intrinseca complessità delle infrastrutture, potrebbe non essere possibile identificare univocamente la causa del guasto.

PENALI PROVISIONING E 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, SHDSL, EFM, FTTCab, FTTH condiviso, RADIO, E-MAIL, SERVER E-MAIL cloud, DOMINIO, HOSTING, FIREWALLING, VOIP:

- Servizi con connettività flat e Servizi in genere sia Provisioning che Assurance:
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 sia Provisioning che Assurance: 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 , HOUSING:

- Provisioning:
E' previsto un indennizzo pari a 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 e non prevedono penali a carico di Mynet.