

INTRODUZIONE

Mynet è un operatore di telecomunicazioni verticalmente integrato che si pone come obiettivo quello di proporre ai propri clienti Wholesale/PA/Business/Consumer, quanto di meglio oggi è possibile offrire sia da un punto di vista tecnologico che professionale. È in quest'ottica che Mynet si è impegnata ad acquisire la certificazione ISO 9001 per le attività di progettazione e installazione di reti di telecomunicazione, cablaggio di fibra ottica, installazione di impianti e componenti Internet. Tale attività di gestione e controllo ha portato alla strutturazione di processi che, in tutti gli ambiti aziendali, permettono di raggiungere e verificare costantemente il rispetto dei Parametri di Qualità che Mynet si è prefissata. I processi monitorati da sistemi informativi coprono vari ambiti: progettazione e realizzazione della rete (Network Creation), generazione e gestione ordinativi (Provisioning), installazione apparati e attivazione dei servizi (Delivery), attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sugli impianti nonché il servizio di riparazione guasti (Assurance, attraverso il nostro NOC), gestione amministrativa e commerciale. Il presente documento ha come obiettivo quello di indicare le SLA (Service Level Agreement), le modalità operative di Mynet nella gestione delle segnalazioni così di seguito descritte:

- 1) SLA PROVISIONING
- 2) SLA ASSURANCE
- 3) PENALI INTERVENTO A VUOTO
- 4) INTERVENTI PROGRAMMATI
- 5) AREE DISAGIATE
- 6) MODALITÀ GESTIONE SEGNALAZIONI TECNICHE
- 7) PENALI PROVISIONING ED ASSURANCE
- 8) MODALITÀ GESTIONE SEGNALAZIONI DI SUPPORTO TECNICO – AMMINISTRATIVE – COMMERCIALI

1) 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, aree disagiate ...) e cause di forza maggiore (es: richiesta autorizzazioni, permessi, eventi atmosferici, terremoti, sommosse,...). Ricordiamo che i tempi di seguito indicati, si riferiscono alle tempistiche di posa dei circuiti che 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
SHDSL, EFM	40	60
FTTH SHARED	20	180
FTTH DIRECT	90	180
RADIO	60	120

[Tabella p1]

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

[Tabella p2]

LOCALITA' DISAGIATE:

Qualora la terminazione di utente sia posta in località "disagiate", identificate con una bassa densità di popolazione ed isolate (es: isole con meno di 1000 abitanti, luoghi montani o difficilmente raggiungibili), Mynet può rimodulare i tempi indicati nell'Offerta Commerciale dandone evidenza al Cliente.

2) SLA ASSURANCE

Acronimi:

CC: Customer Care - dipartimento di MYNET responsabile del supporto clienti

FRT: Fault Recovery Time – tempo effettivo di risoluzione del guasto

H24: 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, 365 giorni l'anno

HD: Help Desk -dipartimento di MYNET responsabile del supporto tecnico

NOC: Network Operation Center (dipartimento di MYNET responsabile della gestione di rete)

SLA: Service Level Agreement (accordo sulle modalità e la qualità di erogazione del servizio)

TRT: Target Recovery Time – tempo prefissato di risoluzione guasto

TI: Trouble Ticket identificato mediante un codice alfanumerico

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI:

Le SLA di Assurance sono caratterizzate da TRT che si differenziano in funzione della tipologia di evento: Degrado , Disservizio o Supporto

DEGRADO: indica un decadimento di prestazioni e/o condizioni di lavoro, rispetto una situazione precedente.

DISSERVIZIO: identifica un guasto bloccante, ovvero la totalità dei componenti risultano non funzionanti. L'HD può assegnare ad un TT che presenta caratteristiche di forte DEGRADO la tipologia di DISSERVIZIO.

SUPPORTO: si intendono tutte quelle segnalazioni non ricomprese ai punti precedenti che, a seconda della complessità, possono prevedere tempi di espletamento variabili non definibili a priori. Mynet si impegna, entro 7 giorni lavorativi dalla segnalazione, di dare al CLIENTE una indicazione, il più accurata possibile, delle tempistiche di espletamento della richiesta che possono richiedere anche la stipula di nuovi accordi, in tal caso Mynet attiverà le procedure atte alla definizione della richiesta di supporto. Per le segnalazioni tecniche / amministrative / commerciali si veda la sezione 8.

TRT:

E' il tempo prefissato per la risoluzione del guasto in funzione della tipologia: DISSERVIZIO - DEGRADO

SLA – DISSERVIZIO			
TIPO	SERVIZIO	RISOLUZIONE DEL GUASTO ENTRO	
		90% DEI CASI	100% DEI CASI
SECOND DAY	ADSL, FTTCAB, FTTH SHARED, RADIO p2m	2 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT	3 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT
NEXT DAY	SHDSL, EFM, RADIO p2p, FIREWALL, VOICER, SIP, HOSTING, MAIL, SERVER MAIL CLOUD, DOMINIO	1 Giorno lavorativo successivo all'apertura del TT	2 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT
GOLD	FTTH DEDICATED , HOUSING	Entro 8 ore lavorative	Entro 14 ore lavorative

[tabella a1]

Allegato "A" : SLA

SLA – DEGRADO		
SERVIZIO	RISOLUZIONE DEL GUASTO ENTRO	
	90% DEI CASI	100% DEI CASI
ADSL, FTTCAB, FTTH SHARED, RADIO, SHDSL, EFM, FIREWALL, VOICER, SIP, HOSTING, MAIL, SERVER MAIL, CLOUD, DOMINIO	5 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT	40 Giorni lavorativi In caso di necessità di ampliamenti infrastrutturali.
FTTH DEDICATED	2 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT	3 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT

Si precisa che, quando la risoluzione di tali segnalazioni richiede necessariamente ampliamenti dei backhauling in aree disagiate, per limiti tecnici non superabili, tale tipo di intervento potrebbe non essere eseguito.

[tabella a2]

FRT:

Il tempo effettivo di ripristino del servizio può essere superiore al TRT nei seguenti casi:

- 1) indisponibilità della sede o del referente Cliente: CC Mynet comunicherà al Referente Tecnico o al Cliente, la constatata impossibilità di procedere al ripristino del servizio per cause non di competenza Mynet;
- 2) Guasti causati da Terzi o causa forza maggiore: HD Mynet si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile ma le SLA non saranno applicabili.
- 3) Se la sede Cliente rientra nelle aree disagiate verrà comunicata la rimodulazione della TRT e le SLA non saranno applicabili.

ORARIO LAVORATIVO:

Per orario lavorativo si intende l'orario in cui Mynet garantisce l'operatività ordinaria del proprio personale al fine della gestione delle segnalazioni TT e conteggio delle SLA

GIORNO	ORARIO
LUNEDI' – VENERDI'	8:00 – 19:00
SABATO	8.00 – 17:00
DOMENICA E FESTIVI	-

[tabella a3]

ORARIO RICEZIONE SEGNALAZIONI GUASTI MEDIANTE PORTALE WEB / TELEFONO / MAIL:

Si intende l'orario in cui Mynet garantisce la presa in carico delle segnalazioni di guasto o di richiesta supporto:

SERVIZIO ASSISTENZA BASE

GIORNO	ORARIO
LUNEDI' – VENERDI'	8:00 – 18:00
SABATO	8.00 – 17:00
DOMENICA E FESTIVI	-

[tabella a4]

Allegato "A" : SLA

SERVIZIO H24

E' un servizio opzionale che estende la ricezione della segnalazione guasti 24 ore su 24 (H24) per tutti i giorni della settimana festivi inclusi (7/7 gg). L'utente può aderirvi mediante la sottoscrizione del servizio che prevede un canone mensile su ogni singola sede, oppure usufruendone a richiesta.

GIORNO	ORARIO
LUNEDI' – DOMENICA FESTIVI	00:00 – 24:00

[tabella a5]

Le tempistiche per la risoluzione dei guasti rimangono quelle concordate per singolo servizio vedi Tabelle "a1", "a2", "a3".

CONDIZIONI COMMERCIALI:

Opzione H24 mediante canone mensile, tutte le attività accessorie sono comprese:

50 euro mese + iva per la prima sede;

25 euro mese + iva per ogni sede aggiuntiva.

Opzione H24 attivata a richiesta si compone delle seguenti voci:

80,00 euro + iva per diritto di chiamata;

tariffa oraria maggiorata del 50% con scatti minimi di 1 ora per tutte le attività connesse alla lavorazione del Ticket (analisi delle problematiche segnalate, tentativo di risoluzione da remoto, dispaccio attività ad altri reparti,...).

IMPATTO SULLE SLA IN FUNZIONE DELL'ORARIO DI SEGNALAZIONE DEL TT:

La segnalazione dei guasti può essere effettuata dal cliente in molteplici modalità: telefono, portale web, mail, in modalità H24 7x7 gg. In relazione dell'orario di ricezione della segnalazione, il guasto produrrà effetti differenti in funzione delle SLA garantite contrattualmente.

SEGNALAZIONE GUASTI		
GIORNO	ORARIO	TRT
LUNEDI' – VENERDI' SABATO	08:00 – 18:00 08:00 – 12:00	Secondo le SLA previste dal momento di apertura del TT
LUNEDI' – SABATO	00:00 – 07:59	Il guasto verrà preso in carico alle ore 8:00 al fine del conteggio delle SLA
LUNEDI' – VENERDI' SABATO	18:01 – 23:59 12:01 – 23:59	Il guasto verrà preso in carico alle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo al fine del conteggio delle SLA
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

[tabella a6]

3) 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 10 giorni della data proposta per 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.

4) INTERVENTI PROGRAMMATI

Per interventi programmati si intendono attività che richiedono l'interruzione dei servizi che possono essere differiti nel tempo e pertanto programmati. Sono causati da necessità di manutenzione straordinaria per rimuovere situazioni di degrado, o necessità di spostamento cavi. L'indicazione degli interventi programmati è comunicata almeno 7 giorni prima dell'evento e tipicamente vengono effettuati a partire dalle ore 00:00 alle ore 7:00 salvo interventi particolari che possono essere concordati col Cliente ed eseguiti con urgenza per non creare maggiori disservizi al Cliente stesso. Interruzioni inferiori ai due minuti dalle 00:00 alle 7:00 possono essere eseguite senza comunicazione al Cliente.

5) LOCALITA' DISAGIATE

Qualora la terminazione di utente è posta in località "disagiate", identificate con una bassa densità di popolazione ed isolate (es: isole con meno di 1000 abitanti, luoghi montani o difficilmente raggiungibili), Mynet può rimodulare i tempi indicati nelle SLA di PROVISIONING ed ASSURANCE dandone evidenza al Cliente.

6) MODALITA' GESTIONE SEGNALAZIONI GUASTI

MONITORAGGIO RETE

Al fine di garantire elevati standard di qualità Mynet ha organizzato la propria struttura di supporto tecnico, dedicata alla gestione e controllo dei servizi erogati, in due divisioni: NOC (Network Operations Center) e HD (Help Desk).

Il NOC effettua il continuo monitoraggio della rete intervenendo proattivamente su criticità di BackBone con un presidio H24, 7 giorni su 7. Tutti i singoli elementi individuati come punti nevralgici della rete di trasporto, sono costantemente visionati mediante strumenti di controllo. Tipicamente al NOC afferiscono le seguenti attività: Gestione e monitoraggio della rete H24 (Backbone e infrastruttura ICT), monitoraggio delle criticità ed allarmi, programmazione manutenzione preventiva, manutenzione e controllo degli apparati di rete alta, gestione proattiva dei guasti bloccanti e non bloccanti per i clienti di progetti speciali (clienti TOP), notifica ed aggiornamenti ai clienti secondo necessità.

L'HD è il primo punto di riferimento dei clienti per la fase di segnalazione, analisi, aggiornamento sull'evoluzione delle attività in corso e collaudo. Tutto lo staff è formato esclusivamente da tecnici altamente specializzati al fine di minimizzare le tempistiche di risoluzione delle segnalazioni ed è diviso in due livelli:

- HD Livello 1 - offre assistenza tecnica per tutti i circuiti dati, router, firewall, apparati attivi e servizi forniti da Mynet, è il primo contatto di assistenza della clientela strutturato con gruppi dedicati per il Wholesale, PA e clienti TOP, in modo da garantire una conoscenza dell'architettura di rete dei Clienti maggiormente strutturati.
- HD Livello 2 - è a supporto del Livello 1, opera al verificarsi di situazioni complesse o al superamento di determinate soglie temporali nella gestione delle segnalazioni. E' a stretto contatto col NOC e capace di colloquiare con i referenti delle divisioni Mynet che dovessero essere interessate nella gestione dell'evento.

STRUTTURA GERARCHICA ED ESPERIENZA PROFESSIONALE

L'HD Mynet formato da un team di tecnici altamente specializzati suddiviso in due livelli è organizzato per gestire in modo corretto e appropriato le varie tipologie di clientela a cui Mynet si rivolge: Clientela Consumer, Business, PA e Wholesale. I clienti Wholesale, PA e TOP sono gestiti mediante un team dedicato. Il Livello 2 è a supporto del Livello 1 nei casi di guasto critico che necessita di supporto specialistico o qualora la gestione della criticità abbia superato il TRT previsto.

All'interno dello staff di Help Desk sono presenti figure dedicate esclusivamente all'analisi/monitoraggio dello stato del Ticket, il cui compito agevolato da software specifici, è quello di valutarne l'evoluzione e, se ritenuto necessario, coordinare i tecnici per la risoluzione rapida del guasto, così come variare la priorità interna del Ticket o richiedere l'intervento di ulteriori tecnici specializzati (anche on-site). Tutto ciò al fine di garantire una rapida risoluzione della segnalazione ed una miglior comunicazione tra i reparti Mynet e tra Mynet ed il Cliente.

PROCEDURA SEGNALAZIONE GUASTI

L'apertura dei TT può essere effettuata con le seguenti modalità:

- apertura TT telefonica al numero telefonico 0376263639 (vedi Tabella A4) o ai numeri specificati sul sito Internet <https://www.mynet.it> per clienti TOP 03761414939 mediante codice di identificazione.
- apertura TT mediante portale web <https://areaclienti.mynet.it> (H24)
- apertura TT mediante mail tecnico@mynet.it (H24)
- Opzionalmente è possibile acquisire il servizio di reperibilità H24 che permette di raggiungere telefonicamente tecnici di assurance. All'atto della stipula contrattuale del servizio verrà fornito il numero telefonico di contatto assieme a codice PIN per l'identificazione del CLIENTE

In funzione della contingenza del momento, il personale del CLIENTE può scegliere liberamente quale di tali strumenti utilizzare per le segnalazioni verso Mynet. Le informazioni necessarie per l'apertura del TT che il CLIENTE deve fornire sono:

- Anagrafica Cliente, il proprio Nome e Cognome, recapiti per un contatto telefonico e mail;
- indicare la sede interessata in riferimento alla segnalazione, gli orari di apertura della sede con eventuale disponibilità del referente tecnico in loco;

Allegato "A" : SLA

- indicare il servizio oggetto della segnalazione, il tipo di segnalazione descrivendo l'eventuale problematica riscontrata indicando al contempo la data e l'ora di inizio degli eventi segnalati;
- ogni informazione aggiuntiva risultante da diagnostiche e/o misure effettuate dal CLIENTE.

In tutte le fasi sopra riportate il personale Mynet è a disposizione per coadiuvare il CLIENTE nel reperimento e verifica delle informazioni necessarie, affinché il Ticket possa essere gestito nell'immediatezza ed in modo efficiente.

Le segnalazioni di tipo tecnico disponibili sono differenziate in tre tipologie: disservizio, degrado o richiesta di supporto. A seguito dell'apertura del Ticket e qualora il servizio di Help Desk Mynet evidenzii criticità con gravità superiore in termini di impatto sui servizi erogati, la tipologia di segnalazione può essere variata da supporto a degrado/disservizio o da degrado a disservizio, dandone sempre evidenza al CLIENTE. Viceversa, qualora dalle analisi si evidenzii una problematica di gravità inferiore, solo a seguito di accordo con il CLIENTE, il Ticket potrà essere modificato da disservizio a degrado/supporto e da degrado a supporto.

RILASCIO TICKET

Il Ticket consta di un codice alfanumerico che permette l'identificazione puntuale della segnalazione di guasto o di supporto, è da utilizzarsi in tutte le istanze successive per eventuali richieste di aggiornamento dello stato del Ticket, o di modificazione della tipologia di guasto. Nel caso di apertura di segnalazioni telefoniche negli orari specificati nella Tabella A4, o A5, il numero del Ticket (TT) viene rilasciato dal personale Mynet, contestualmente alla segnalazione, al referente del CLIENTE che sta effettuando la chiamata e consultabile accedendo al portale dedicato. Nel caso di apertura della segnalazione mediante l'invio di mail negli orari specificati nella Tabella A4, il numero di TT viene rilasciato al CLIENTE via mail o telefonicamente il prima possibile ed è consultabile mediante il portale dedicato. Le segnalazioni aperte mediante il portale web o e-mail dedicata, quest'ultima per i soli CLIENTI a cui è stato accordato il servizio, generano immediatamente il Ticket.

Eventuali segnalazioni telefoniche effettuate al di fuori degli orari di assistenza di operatori dell'Help Desk, il personale del CLIENTE potrà lasciare dei messaggi vocali in segreteria.

GESTIONE GUASTI

Mynet alla presa in carico della segnalazione procede alla diagnosi eseguendo tutte quelle attività che, in modalità remota, possano risolvere o attenuare l'eventuale problematica segnalata, oppure a disporre il TT al personale preposto. Tutte le attività poste in essere sono tracciate mediante strumenti gestionali. La gestione del TT, a seguito di diagnosi, può comportare:

- il contatto di un referente in loco, indicato dal cliente nella fase di apertura del TT, per effettuare prove o verifiche, comunque attività che possono essere definite "semplici";
- la gestione completamente remota del TT;
- l'invio di tecnici on-field che, supportati dall'HD, possono operare in esterno o all'interno della sede del Cliente che pertanto deve essere accessibile.

Qualora, in tali frangenti, il Cliente non fosse disponibile il TT e le SLA saranno sospese fintanto che il Cliente torni disponibile. L'obiettivo di MYNET è comunque quello di ripristinare il servizio erogato al CLIENTE nel più breve tempo possibile.

PRIORITA' TT

Mynet per un processo di risoluzione guasti efficiente, che minimizzi l'impatto sui servizi, usa un sistema di priorità dei TT. L'HD determina, per ogni guasto, la gravità misurandolo in termini di impatto sul servizio. La priorità è determinata, in accordo con il Cliente, al momento dell'apertura del TT o successivamente come specificato nella sezione RILASCIO TICKET.

La lista di priorità di seguito allegata, insieme con i rispettivi esempi, sono utilizzate da MYNET al fine di garantire una gestione efficace della risoluzione delle problematiche segnalate. La priorità assegnata determina le modalità e tempistiche di intervento, cui si affianca un processo di informazione e coinvolgimento del personale Mynet, addetto al monitoraggio dell'evoluzione dei TT, secondo una tabella di intervalli prestabilita.

Allegato "A" : SLA

PRIORITA' TT	
PERDITA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE
DISSERVIZIO – Perdita di Servizio Livello di Priorità 1	Servizio completamente indisponibile.
DEGRADO – Condizioni Critiche Livello di Priorità 2	Problemi che causano notevole degrado nelle prestazioni e richiedono un'immediata azione correttiva
DEGRADO – Effetti sulle prestazioni o potenzialmente critico Livello di Priorità 3	Situazione di guasto che deteriora le prestazioni non in modo critico o che non ha un effetto immediato sul servizio ma potrebbe potenzialmente condurre ad un degrado di prestazioni o di perdita del servizio
DEGRADO – Senza impatto sui servizi Livello di Priorità 4	Spia di allarme minore attiva oppure richiesta di informazioni

[tabella a7]

RIPRISTINO DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA - INFORMAZIONI AL CLIENTE

Il FRT ha come target di qualità il TRT e specificatamente :

- il Livello di Priorità 1 e 2 sono trattati come DISSERVIZIO e il TRT applicabile è descritto nella Tabella a1.
- Il Livello di Priorità 3 e 4 sono trattati come DEGRADO e il TRT applicabile è descritto nella Tabella a2.

Per tempo di risposta è da intendersi il tempo tra la segnalazione del TT e il primo aggiornamento nei confronti del CLIENTE che può avvenire via telefono, mail e sempre accessibile da portale. Successivamente Mynet si impegna a comunicare nel modo più esaustivo possibile l'evoluzione delle attività connesse al TT con indicazioni sui tempi rimanenti per il FRT. Il Cliente riceverà aggiornamenti coerentemente con lo schema di seguito descritto:

Guasti Priorità 1: primo aggiornamento dopo 120' dall'apertura del TT e successivamente ogni 2 ore se sussistono rilevanti variazioni.

Guasti Priorità 2: primo aggiornamento dopo 120' dall'apertura del TT e successivamente ogni 4 ore se sussistano rilevanti variazioni.

Guasti Priorità 3: primo aggiornamento dopo 8 ore dall'apertura del TT e successivamente non appena sussistano rilevanti variazioni.

Guasti Priorità 4: al completamento dell'attività oppure entro 7 giorni lavorativi.

Il Livello di Priorità può cambiare dopo l'apertura del TT, in seguito ad una risoluzione parziale (es: da disservizio totale a perdita di ridondanza); la variazione del livello di priorità è concordata tra HD e Cliente. Quando il livello di priorità viene variato, l'orologio del sistema di TT mantiene traccia della durata del TT nelle varie fasi con priorità differente.

Si ricorda che i TT verranno messi in stato di sospensione nei casi di: cliente irreperibile, sede cliente non accessibile, sospensione per appuntamenti concordati con l'End Customer o terze parti, e per Causa di Forza Maggiore.

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 o definito in fase di sottoscrizione contrattuale. I Ticket sono manualmente sospesi in caso di appuntamenti fissati in sede utente in orari concordati con il CLIENTE o TERZE PARTI da lui indicate, oppure per Cause di Forza Maggiore.

A seguito del superamento dell'evento che ha causato la sospensione del Ticket, Mynet prenderà nuovamente in carico la lavorazione del guasto aumentando i tempi di TRT di 2 ore. In caso di due visite consecutive presso la sede Cliente in cui personale Mynet non può accedervi per cause non imputabili a Mynet stessa, il TT verrà annullato e si applicherà quanto previsto nella sezione Interventi a Vuoto.

CHIUSURA TICKET

Alla risoluzione del guasto Mynet provvederà a contattare il Cliente per le opportune verifiche impegnandosi a fornire ogni volta una ragionevole analisi sulla causa del guasto condividendo le azioni correttive messe in atto.

7) 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 5% 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 5% del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto quanto previsto contrattualmente con limite massimo di 2 mensilità.
- Assurance:
E' previsto un indennizzo pari allo 2% 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.

8) MODALITA' GESTIONE SEGNALAZIONI DI SUPPORTO TECNICO - AMMINISTRATIVO - COMMERCIALE

Tutte le segnalazioni che non ricadono nella fattispecie di DISSERVIZIO o DEGRADO, effettuate nei confronti di Mynet per l'area tecnica, amministrativa e commerciale, sono da intendersi come segnalazioni di SUPPORTO. Per SUPPORTO si intendono tutte quelle segnalazioni non ricomprese ai punti precedenti che, a seconda della complessità, possono prevedere tempi di espletamento variabili, non definibili a priori e che prevedono la sottoscrizione del CLIENTE di ulteriore modulistica tecnico-commerciale o contrattuale.

Mynet mette a disposizione del cliente il proprio Customer Care mediante i seguenti canali:

PROCEDURA RICHIESTA DU SUPPORTO

L'apertura dei TT può essere effettuata con le seguenti modalità:

- apertura TT mediante portale web (H24) <https://areaclienti.mynet.it>
- apertura TT mediante mail (H24)
 - per contattare l'area tecnica: tecnico@mynet.it
 - per contattare l'area amministrativa: contabilita@mynet.it
 - per contattare l'area commerciale: sales@mynet.it
 - per contattare l'area dedicata al provisioning: statoprogetti@mynet.it
- apertura TT telefonica al numero telefonico 0376263639 (vedi Tabella c1) o ai numeri specificati sul sito Internet <https://www.mynet.it>.

In funzione della contingenza del momento, il personale del CLIENTE può scegliere liberamente quale di tali strumenti utilizzare per le segnalazioni verso Mynet. Le informazioni necessarie per l'apertura della segnalazione di supporto, con rilascio del TT, che il CLIENTE deve fornire sono:

- L'anagrafica Cliente , il proprio Nome e Cognome , recapiti per un contatto telefonico e mail;
- indicare la sede interessata in riferimento alla segnalazione, gli orari di contatto;
- una descrizione il più possibile esaustiva della richiesta, indicando le motivazioni che hanno portato all'apertura del TT e gli obiettivi desiderati;

In tutte le fasi sopra riportate il personale Mynet è a disposizione per coadiuvare il CLIENTE nel reperimento e verifica delle informazioni necessarie, affinché il Ticket possa essere gestito nell'immediatezza ed in modo efficace. Per la natura stessa di questa tipologia di segnalazioni è possibile che Mynet possa gestire il medesimo TT mediante l'ausilio di differenti aree operative, gestendo comunque le procedure di risposta/risoluzione il più possibile trasparenti nei confronti del CLIENTE.

ORARIO RICEZIONE SEGNALAZIONI TELEFONICHE:

Si intende l'orario in cui Mynet garantisce la presenza telefonica per la gestione del TT:

SERVIZIO ASSISTENZA BASE

GIORNO	ORARIO
LUNEDI' – VENERDI'	8:00 – 12:00 14:00 – 18:00
SABATO	-
DOMENICA E FESTIVI	-

[tabella c1]

Target Response Time: TRspT

E' il tempo di risposta, dalla richiesta di supporto, entro il quale Mynet si prefigge di comunicare al cliente le tempistiche di espletamento della segnalazione di SUPPORTO. L'obiettivo di qualità Mynet nel 100% dei casi del TRsp è di 7 giorni lavorativi e nel 90% dei casi di 2 giorni lavorativi.

Allegato "A" : SLA

Target Recovery Time:

E' il tempo necessario all'espletamento della richiesta di SUPPORTO del cliente che, per sua natura, non può essere in alcun modo preventivata in termini temporali, ciò è dovuto alla complessità delle varie tipologie di richieste che possono pervenire. Mynet comunque si impegna a porre tutte quelle iniziative atte a minimizzarne i tempi di espletamento, sempre in un'ottica di servizio a favore del CLIENTE.

SLA segnalazioni di SUPPORTO

SLA – SEGNALAZIONI GENERICHE			
TIPO	SERVIZIO	TEMPO DI RISPOSTA ALLA SEGNALAZIONE	
		90% DEI CASI	100% DEI CASI
BEST EFFORT	Tutte le richieste di supporto Tecnico, Commerciale ed Amministrativo.	2 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT	7 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT
		TEMPO DI RISOLUZIONE DELLA SEGNALAZIONE	
		90% DEI CASI	100% DEI CASI
		N.a.	N.a.

[tabella c2]

RILASCIO TICKET

Nel caso di apertura di segnalazioni telefoniche negli orari specificati nella Tabella c1, o da portale (H24), il numero del TT viene rilasciato contestualmente alla segnalazione. Al di fuori dei casi sopra riportati, compreso l'invio di segnalazioni a mezzo mail il numero di TT sarà rilasciato al cliente, in un momento successivo, telefonicamente, via mail o da portale.

GESTIONE SEGNALAZIONI

Mynet alla presa in carico della segnalazione procede alla gestione della richiesta, indicando quanto prima, le tempistiche di evasione della richiesta. A seguito della richiesta di SUPPORTO Mynet può contattare il personale del CLIENTE per ottenere ulteriori specifiche o concordare incontri in presenza o web-call con i vari referenti interessati, per addivenire ad una rapida soluzione.