

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

DEFINIZIONI GENERICHE

Cliente ("Customer"): il soggetto che sottoscrive il Contratto con MyNet; titolare dei diritti/obblighi, destinatario di SLA, penali e fatturazione. Può essere Wholesale/PA/Business/Consumer

Cliente Finale / End Customer ("End-User/End Customer"): soggetto servito dal Cliente Wholesale; non ha rapporto contrattuale diretto con MyNet.

Utente ("User"): persona fisica che utilizza il servizio presso la Sede Cliente.

Sede Cliente ("Customer Site"): ubicazione fisica di erogazione del servizio.

INTRODUZIONE

Per assicurare ai Clienti Wholesale/PA/Business/Consumer la miglior esperienza d'uso, MyNet adotta sistemi di monitoraggio e miglioramento continuo operando con sistemi di gestione certificati UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità) e UNI CEI ISO/IEC 27001:2022.

Il presente **Allegato "A" – SLA e Penali** definisce i livelli di servizio (*Service Level Agreement*) applicabili ai servizi di connettività e servizi ICT erogati da Mynet, nonché le modalità operative di gestione dei ticket e le penalità riconosciute al Cliente in caso di mancato rispetto delle tempistiche contrattuali.

Scopo e campo di applicazione.

L'Allegato disciplina:

- **Provisioning**: tempi di attivazione, variazione, cessazione e migrazione dei servizi, con esclusioni e particolarità (es. *località disagiate*).
- **Assurance**: classificazione delle segnalazioni (Disservizio/Degrado/Supporto), **TRT/FRT**, orari e canali di presa in carico, priorità e modalità di aggiornamento.
- **Interventi programmati** e regole di preavviso, **interventi a vuoto** e relativi oneri.
- **Penali** per Provisioning e Assurance, differenziate per tipologia di servizio.

Principi di misurazione. Le tempistiche sono calcolate secondo le definizioni contenute nel presente Allegato e si intendono al netto delle sospensioni per cause imputabili al Cliente, terzi o forza maggiore, come specificato nelle singole sezioni.

Relazione con l'Offerta Commerciale. Per progetti complessi, le tempistiche di rilascio dei servizi applicabili al caso specifico sono quelle riportate **nell'Offerta Commerciale; le SLA e Penali standard** restano valide salvo diversa pattuizione scritta.

STRUTTURA DEL DOCUMENTO

L'Allegato è organizzato in otto sezioni: (1) SLA Provisioning; (2) SLA Assurance; (3) Penali intervento a vuoto; (4) Interventi programmati; (5) Aree/Località disagiate; (6) Gestione segnalazioni tecniche; (7) Penali Provisioning e Assurance; (8) Gestione segnalazioni di supporto tecnico-amministrative-commerciali.

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET
1. SLA PROVISIONING
Acronimi:

OAD: *Order Acceptance Date* – la data in cui MyNet accetta/valida formalmente l'Ordine e a partire dalla quale decorrono i termini di delivery

RFS Date: *Ready For Service Date* – la data di calendario in cui il servizio è messo in esercizio e **disponibile all'uso** presso il punto di demarcazione, a seguito del completamento con esito positivo delle eventuali prove di accettazione richieste **oppure** (i) decorso il termine di accettazione senza contestazioni formali del Cliente; **oppure** (ii) a seguito di utilizzo del servizio e/o consegna dei parametri tecnici/credenziali necessari alla fruizione.

SCP: *Stop Clock Periods* – intervalli di tempo durante i quali, per cause non imputabili a MyNet (es. irreperibilità referenti, sito non accessibile, permessi/autorizzazioni, forza maggiore), i contatori SLA sono sospesi. Gli SCP iniziano con comunicazione al Cliente e terminano alla rimozione della causa. Il tempo degli SCP è escluso dal calcolo delle metriche (giorni/ore sottratti ai fini SLA).

SDI: *Service Delivery Interval* – numero di giorni solari compresi tra il primo giorno lavorativo successivo all'OAD e la RFS Date, al netto degli SCP. *Formula:* SDI = (RFS Date – primo giorno lavorativo dopo OAD) – ΣSCP.

SDF: Studio di Fattibilità – documento tecnico/economico che definisce tempi, prerequisiti, attività e milestone per forniture speciali (es. Dark Fiber, IRU minitubo).

1.1 TEMPI DI ATTIVAZIONE

Tempo di attivazione. Il tempo di attivazione è calcolato in giorni solari dal primo giorno lavorativo successivo all'OAD (Order Acceptance Date) fino alla RFS Date (Ready For Service Date). Le tempistiche sono al netto degli SCP.

Sospensioni (stop-clock). Le tempistiche indicate nelle tabelle sono al netto delle sospensioni non imputabili a MyNet, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- (i) cause imputabili al Cliente: irreperibilità, locali non accessibili/disponibili, mancata predisposizione per posa cavi, mancata messa in sicurezza dei locali;
- (ii) condizioni particolari di erogazione: es. località disagiate come da definizione contrattuale;
- (iii) forza maggiore e fatti di terzi: es. saturazioni infrastrutturali su reti di terzi, ritardi per permessi/autorizzazioni di enti, eventi meteo avversi, eventi sismici o di ordine pubblico.

Le sospensioni decorrono dalla relativa comunicazione e si chiudono con l'avvenuta rimozione della causa che le ha generate.

Decorrenza dei termini. Ai fini del calcolo fa fede l'OAD comunicata da MyNet e non la mera data di sottoscrizione della proposta. L'OAD è subordinata all'esito positivo delle verifiche amministrative/tecniche; l'esito è comunicato per iscritto al Cliente. In assenza di OAD i termini non decorrono.

1.2 LINEE DATI

LINEE DATI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE, MIGRAZIONE		
TIPO CIRCUITO	SDI NEL 90% DEI CASI (giorni solari)	SDI NEL 100% DEI CASI (giorni solari)
Circuiti Logici su linee già attive	20	40
ADSL, FTTCab	30	50
FTTH shared, SHDSL, EFM, Servizi LTE, FWA-P+MP	40	60
FTTH dedicated, FWA-P+P	90	180
Dark Fiber, IRU Minitubo	Come da condizioni indicate nello SDF	

[Tabella p1]

Nota – "Circuiti logici" – Ai fini del presente Allegato si intendono servizi L2/L3 virtuali su linee già attive, distinti dalle linee d'accesso fisiche.

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET
1.3 SERVIZI

SERVIZI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE, MIGRAZIONE		
TIPO SERVIZIO	SDI NEL 90% DEI CASI (giorni solari)	SDI NEL 100% DEI CASI (giorni solari)
E-Mail, Dominio, Hosting	20	40
Housing, MyCloud Server Mail, MyCloud Storage, Trunk SIP, Numerazioni geografiche	30	60
MyCloud Platform, Firewall, PBX IP, VOICER	60	90

[Tabella p2]

1.4 COLLAUDO, ACCETTAZIONE E DECORRENZA FATTURAZIONE
Collaudo e accettazione del servizio

- Notifica di messa in esercizio (RFS).** MyNet comunica al Cliente la RFS Date e rende disponibili i parametri tecnici necessari alla fruizione del servizio (es. interfaccia/UNI, VLAN/MTU, indirizzamento, eventuali credenziali/portale).
- Periodo di accettazione.** Il Cliente effettua le prove di accettazione (collaudo) entro **10 giorni lavorativi** dalla Notifica di RFS.
- Accettazione tacita.** Decorso il periodo di accettazione senza che il Cliente abbia aperto una contestazione formale tramite Trouble Ticket con evidenza tecnica, il servizio si intende **accettato**.
- Accettazione per uso.** L'utilizzo del servizio (o l'utilizzo delle credenziali/parametri consegnati per la fruizione) costituisce accettazione ai fini della corretta consegna, fatti salvi vizi occulti/non rilevabili con le prove standard.
- Contestazioni ammissibili.** Le contestazioni devono essere inoltrate tramite Trouble Ticket entro il periodo di accettazione e devono includere almeno: data/ora test, endpoint utilizzati, modalità di prova e risultato. Contestazioni prive di evidenza o effettuate con modalità non coerenti con la demarcazione non sospendono l'accettazione.
- Non conformità bloccanti vs non bloccanti.**
 - Bloccanti:** impediscono l'uso del servizio al punto di demarcazione secondo i parametri di offerta (es. link down, parametri UNI errati, assenza completa di connettività prevista).
 - Non bloccanti:** anomalie marginali o non impeditive (es. misure effettuate su LAN del Cliente non controllata, performance degradate da fattori esterni, ecc.). Le non conformità non bloccanti non sospendono l'accettazione e vengono gestite come attività di ottimizzazione/supporto secondo Allegato A.
- Cliente non disponibile / collaudo non eseguibile.** Se le prove non sono eseguibili per cause imputabili al Cliente (irreperibilità, sede non accessibile, mancata predisposizione), si applicano le regole di sospensione (SCP/Stop-Clock) già previste.

Decorrenza fatturazione

Contributi di attivazione (NRC): fatturabili dalla RFS Date (o dalla data di consegna dei parametri/credenziali necessari alla fruizione, se successiva).

Canoni (MRC): decorrono dalla RFS Date comunicata da MyNet. L'eventuale mancata esecuzione del collaudo da parte del Cliente non sospende la decorrenza dei canoni, salvo non conformità bloccante formalmente contestata entro il periodo di accettazione.

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

1.5 LOCALITA' DISAGIATE:

Qualora la sede o il punto di terminazione del Cliente ricada in "località disagiate" — intese come aree a bassa densità abitativa e/o di difficile accessibilità (es. isole con meno di 1000 abitanti, zone montane o aree di complessa raggiungibilità) — MyNet si riserva la facoltà di rimodulare i tempi indicati nell'Offerta Commerciale, previa comunicazione scritta al Cliente.

2. SLA ASSURANCE

Acronimi:

CC (Customer Care – Front-line tecnico MyNet): qualifica la segnalazione, apre/aggiorna il TT, assegna la priorità/severity, esegue la diagnosi remota ed ingaggia il NOC o il Field Service quando necessario

FRT (Fault Recovery Time): Tempo effettivo di ripristino misurato per il singolo TT (dalla partenza del conteggio a servizio ripristinato). La media dei FRT su un periodo corrisponde al MTTR operativo.

Note di misurazione: conteggio nelle ore della Finestra Operativa (Tabella a3); profilo H24 applicabile solo se espressamente previsto; SCP esclusi.

H24 (Help Desk h24): Operatività continua: 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno per la ricezione delle segnalazioni. I tempi indicati nelle SLA non cambiano.

HD (Help Desk): dipartimento di MYNET responsabile del supporto tecnico

NOC (Network Operation Center): centro operativo MyNet per monitoraggio 24/7, gestione incidenti, restoration e change management; coordina interventi su backbone/agggregazione/backhaul MyNet (non CPE/LAN Cliente)

TRspT (Target Response Time): Tempo obiettivo di risposta ad una segnalazione che cambia in funzione della priorità/severity

TRT (Target Recovery Time): – Tempo obiettivo di ripristino previsto dal contratto per una data priorità/severity.

Note di misura: conteggiato in business hours, salvo esplicito profilo H24; il conteggio parte dal T_0 = accettazione TT (o dall'orario di presa in carico previsto) ed esclude i Stop-Clock Periods (SCP).

TT (Trouble Ticket): Identificativo univoco (alfanumerico) della segnalazione; contiene orari di apertura/accettazione, categoria (Disservizio/Degrado/Supporto), priorità, azioni ed esito di ripristino. È il riferimento per il calcolo delle metriche SLA.

VoIP (Voice Over IP) - Servizi riconducibili al servizio Voce su IP: numerazioni telefoniche, PBX IP, trunk SIP, Voicer.

2.1 TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI (Assurance) e regole di classificazione:

Le SLA di Assurance prevedono TRT differenti in base alla tipologia di evento associata al TT: Disservizio, Degrado o Supporto. La tipologia viene qualificata dal dall'HD all'apertura e può essere riclassificata in base agli esiti della diagnosi.

Disservizio (Service Outage / Major Incident)

Guasto bloccante che rende il servizio non fruibile (totale perdita di connettività o impossibilità d'uso secondo il profilo contrattuale).

Degrado (Service Degradation)

Decadimento misurabile e continuativo delle prestazioni o delle condizioni di esercizio rispetto allo stato precedente o ai parametri contrattuali, con servizio comunque parzialmente disponibile.

Il degrado può manifestarsi come throughput significativamente inferiore al profilo, packet loss/latency/jitter oltre soglia per finestra significativa, errori fisici persistenti, instabilità riproducibile.

Supporto (Tecnico)

Sono le segnalazioni non classificabili come guasto (né Disservizio né Degrado): richieste informative/operative (how-to), verifiche configurative, change request non rientranti nelle SLA di Assurance.

L'impegno MyNet nei confronti del Cliente è di fornire riscontro, entro 7 giorni lavorativi dall'apertura del TT, con: (i) esito della pre-analisi; (ii) piano di lavorazione con stima tempi/costi/impatti; (iii) indicazione di eventuale necessità di nuovi accordi/ordini. Le attività di progetto o provisioning seguono la relativa disciplina contrattuale.

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET
2.2 TRT — Target Recovery Time (tempo obiettivo di ripristino)

Tempo massimo contrattuale di ripristino del servizio, differenziato per tipologia di evento (Disservizio o Degrado) e per profilo di servizio.

- **Decorrenza e conteggio.** Il TRT decorre da T_0 = presa in carico del TT entro la finestra operativa prevista (business hours; H24 solo se espressamente previsto per il recovery). Il conteggio avviene in ore lavorative e esclude gli SCP – Stop-Clock Periods (cause non imputabili a MyNet).
- **Criterio di soddisfazione.** Il TRT si considera rispettato quando il servizio è ripristinato alla normale fruibilità secondo i parametri contrattuali oppure quando è attivata una soluzione temporanea (workaround) che ristabilisce la continuità d'esercizio entro limiti concordati con il Cliente.
- **Riclassificazioni.** Se un TT da Degrado viene riclassificato a Disservizio, si applica il TRT del Disservizio dal momento della riclassificazione (salvo evidenza che la condizione bloccante fosse presente fin dall'apertura).
- **Ambito.** Il TRT non si applica ad attività di change/evolution, né a sospensioni per cause Cliente/terzi/forza maggiore.

TRT – DISSERVIZIO			
TIPO	SERVIZIO	OBIETTIVO RISOLUZIONE DEL GUASTO	
		90% DEI CASI	100% DEI CASI
SECOND DAY	ADSL, FTTCab, FTTH Shared, FWA PtMP, Servizi LTE	2 Giorni lavorativi successivi all'apertura del TT (T_0)	3 Giorni lavorativi successivi all'apertura del TT (T_0)
NEXT DAY	SHDSL, EFM, FWA PtP, Firewall, VoIP, Hosting, Mail, Dominio, Tutti i servizi su MyCloud Platform Shared	1 Giorno lavorativo successivo all'apertura del TT	2 Giorni lavorativi successivi all'apertura del TT (T_0)
GOLD	FTTH Dedicated, Housing, Tutti i servizi su MyCloud Platform Dedicated (incluso VM laas/Compute), Dark Fiber, IRU Minitubo	Entro 8 ore lavorative	Entro 14 ore lavorative

[Tabella a1]

TRT – DEGRADO		
SERVIZIO	OBIETTIVO DI RISOLUZIONE DEL GUASTO	
	90% DEI CASI	100% DEI CASI
ADSL, FTTCab, FTTH Shared, FWA PtMP, Servizi LTE, SHDSL, EFM, FWA PtP, Firewall, VoIP, Hosting, Mail, Dominio.	5 giorni lavorativi successivi all'apertura del TT (T_0)	40 giorni lavorativi In caso di necessità di ampliamenti infrastrutturali.
FTTH Dedicated, Housing, Tutti i servizi su MyCloud Platform (incluso VM laas/Compute), Dark Fiber, IRU Minitubo	2 giorni lavorativi successivi all'apertura del TT (T_0)	3 giorni lavorativi successivi all'apertura del TT (T_0)
Si precisa che, quando la risoluzione di tali segnalazioni richieda necessariamente ampliamenti dei backhaul in aree disagiate, per limiti tecnici non superabili, tale tipo di intervento potrebbe non essere eseguito.		

[Tabella a2]

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

2.3 FRT — Fault Recovery Time (tempo effettivo di ripristino)

Intervallo di tempo effettivamente trascorso tra T_0 = presa in carico del TT e il ripristino del servizio (o attivazione di un workaround concordato che ristabilisca la fruibilità).

Quando l’FRT può superare il TRT senza costituire inadempimento SLA

1. **Indisponibilità del Cliente / sito non accessibile**

In caso di irreperibilità dei referenti, mancato accesso ai locali, predisposizioni mancanti o sicurezza non conforme, CC/HD MyNet comunica l’impedimento e apre un SCP (Stop-Clock Period): i contatori SLA sono sospesi finché la causa non è rimossa.

2. **Guasti di terzi o forza maggiore**

Per eventi imputabili a terzi (es. fornitore ultimo miglio, utility, proprietari d’infrastruttura) o forza maggiore (eventi meteo, ordine pubblico, sismica, permessi/autorizzazioni), HD/NOC operano in best effort e attivano un SCP: i tempi SLA non decorrono e crediti/penali non sono dovuti per il periodo interessato.

3. **Località disagiate**

Se la Sede Cliente ricade in *località disagiata* come da definizione contrattuale, MyNet rimodula il TRT con comunicazione scritta al Cliente. Dalla comunicazione la nuova soglia diventa il riferimento; fino ad allora, ove vi siano impedimenti oggettivi, si applica SCP.

Nota di calcolo (per singolo TT). $FRT = (T_{ripristino} \text{ o } T_{workaround}) - T_0 - \Sigma SCP$.

H24. L’opzione H24 riguarda la ricezione/accettazione dei TT; non modifica i profili di ripristino salvo diverso accordo (“H24 Recovery”).

2.4 Finestra Operativa TT (Ricezione & Gestione)

Il Cliente può inviare segnalazioni di disservizio/degrado tramite tre canali: Portale web dedicato, e-mail dedicata e telefono. Durante la Finestra Operativa indicata in Tabella a3, il personale MyNet prende in carico e gestisce i TT secondo le procedure descritte nella sezione *Modalità di gestione e segnalazione guasti*.

Le segnalazioni inviate al di fuori della Finestra Operativa (portale/e-mail H24 o messaggio vocale su numero telefonico) vengono registrate e prese in carico all’apertura della prima finestra utile; ai fini delle metriche SLA (T_0 /TRT/FRT) il conteggio decorre da tale momento.

GIORNO	FINESTRA OPERATIVA (solo Assurance)
LUNEDI' – SABATO	8:00 – 21:30
DOMENICA E FESTIVI	-

[Tabella a3]

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

2.5 SERVIZIO H24

Il Servizio H24 estende la **ricezione/accettazione** delle segnalazioni di guasto (TT) da parte di operatore umano a **24/7/365**. L'adesione può avvenire:

- **in abbonamento**, con **canone mensile per sede**; oppure
- **a richiesta**, per singolo evento.

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

[Tabella a4]

L'attivazione dell'H24 non modifica i tempi di ripristino (TRT/FRT) né l'Orario Operativo di lavorazione indicato in Tabella a3. Ai fini SLA, per i TT ricevuti fuori dall'Orario Operativo, il T₀ coincide con l'apertura della prima finestra operativa utile (come da Tabella a3), salvo distinto profilo "H24 Recovery" espressamente contrattualizzato.

Durante l'H24 MyNet può effettuare triage remoto e, ove tecnicamente possibile, interventi di ripristino da remoto in *best effort*. Tali attività possono richiedere la collaborazione del Cliente o dei suoi referenti (es. accesso ai locali, riavvio/riconfigurazione CPE, esecuzione di test condivisi).

- Se il Cliente è reperibile: il triage può includere verifiche guidate e azioni correttive immediate; ove riesca, il guasto può essere risolto già fuori dalla finestra operativa, senza che ciò comporti la conversione delle SLA in 24/7.
- Se il Cliente non è reperibile: l'efficacia del triage è limitata alle sole verifiche lato piattaforma/rete; eventuali azioni che richiedono collaborazione o accesso slittano alla prima finestra operativa utile.
- Regole di conteggio: fuori dall'Orario Operativo il T₀ resta ancorato all'apertura della finestra operativa successiva; se l'indisponibilità del Cliente si verifica durante l'Orario Operativo, può essere aperto uno SCP (Stop-Clock Period) con sospensione dei contatori SLA fino alla rimozione della causa.
- Nota di conteggio T₀. Per TT ricevuti fuori dall'Orario Operativo standard, il T₀ decorre dall'apertura della prima finestra operativa utile, salvo diverso profilo contrattuale specifico ("H24 Recovery").

CONDIZIONI COMMERCIALI H24:

H24 "a canone"

- o € 50,00/mese per la prima sede (al netto dell'iva);
- o € 25,00/mese per ogni sede aggiuntiva (al netto dell'iva).

Incluso nel canone: ricezione/accettazione TT 24/7, triage iniziale, eventuali tentativi di ripristino da remoto, dispatch ed escalation ai reparti competenti (ove necessario).

Perimetro: l'attivazione è per singola sede indicata nell'Offerta Commerciale.

H24 "a richiesta" (per evento)

Diritto di chiamata: € 80,00 + IVA per attivazione H24 dell'evento.

Tariffa oraria: maggiorazione +50% sulla tariffa oraria standard vigente (come da Offerta Commerciale), con scatti minimi di 1 ora per tutte le attività connesse alla lavorazione del TT (analisi, tentativi di ripristino da remoto, dispatch/escalation, aggiornamenti al Cliente).

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET
2.6 IMPATTO SULLE SLA IN FUNZIONE DELL'ORARIO DI SEGNALAZIONE DEL TT

Il Cliente può segnalare disservizi/degradi via portale web, e-mail (entrambi H24) o telefono (entro la finestra operativa). In relazione all'orario di ricezione della segnalazione, il T_0 da cui decorrono le metriche SLA (TRT/FRT) è determinato come segue.

SEGNALAZIONE GUASTI: orario vs T_0 /TRT		
GIORNO	ORARIO	Regola T_0 / avvio TRT
LUNEDI' – SABATO	08:00 – 21:30	T_0 = ora di ricezione; il TRT decorre immediatamente secondo le SLA del servizio.
LUNEDI' – SABATO	00:00 – 07:59	T_0 = 08:00 dello stesso giorno; il TRT decorre da tale orario.
LUNEDI' – SABATO	21:31 – 23:59	T_0 = 08:00 del giorno lavorativo successivo; il TRT decorre da tale orario.
DOMENICA E FESTIVI	00:00 – 23:59	T_0 = 08:00 del primo giorno lavorativo utile; il TRT decorre da tale orario.

[tabella a5]

3. PENALI DI INTERVENTO A VUOTO

Definizione. Si configura Intervento a Vuoto quando un'attività, on-site o remota, attivata su richiesta del Cliente, si conclude senza lavorazioni di competenza MyNet o senza riscontro di guasto imputabile alla rete/piattaforma MyNet.

Casi tipici (esemplificativi e non esaustivi)

A) Fase di Provisioning (attivazione/consegna)

- Irreperibilità del Cliente o dei referenti; sito non accessibile o non disponibile agli orari concordati.
- Rinvii oltre 10 giorni della data proposta per l'attivazione; rifiuto dell'intervento tecnico.
- Predisposizioni assenti/inidonee presso la sede (es. tubazioni interne ostruite, mancata messa in sicurezza, mancanza permessi).
- Ripensamento del Cliente; problematiche tecniche non riconducibili a MyNet.

B) Fase di Assurance (esercizio/assistenza)

- Nessun guasto riscontrato sulle infrastrutture MyNet ("no fault found") in relazione alla segnalazione.
- Cause lato Cliente: uso di apparati non compatibili, errata configurazione di dispositivi gestiti dal Cliente, guasto di apparati del Cliente, cablaggio interno difettoso o non conforme, mancanza alimentazione/costi energetici, sede indisponibile al momento dell'intervento.

Effetti e corrispettivi

- Per ciascun Intervento a Vuoto il Cliente riconosce a MyNet un importo di € 80,00 + IVA (ovvero l'importo superiore eventualmente previsto nei documenti facenti parte della Proposta Contrattuale), a titolo di ristoro dei costi sostenuti sia in fase di attivazione sia in fase di esercizio.
- Gli SLA non si applicano al tempo impiegato per un Intervento a Vuoto imputabile al Cliente; ove pertinente, può essere attivato un SCP – Stop-Clock Period con sospensione dei contatori fino alla rimozione della causa.

Documentazione e chiusura

- A valle dell'attività, MyNet rilascia esito e motivazione dell'Intervento a Vuoto (es. no fault found / causa Cliente) e, se del caso, indicazioni correttive.
- La ripianificazione degli interventi avverrà su richiesta del Cliente e compatibilmente con la disponibilità operativa; eventuali oneri ulteriori sono quelli previsti dall'Offerta Commerciale.

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

4. INTERVENTI PROGRAMMATI

Definizione. Attività pianificate che possono comportare interruzioni o degrading temporanei del servizio e che, non essendo urgenti, sono differibili e calendarizzabili (es. manutenzioni straordinarie per rimozione degrading, riallocazione/trasloco cavi e apparati).

Preavviso. Gli Interventi Programmati sono comunicati al Cliente con almeno 7 (sette) giorni di preavviso, tramite portale/status page e canali operativi, indicando: data, finestra oraria, natura dell'attività, servizi impattati e durata stimata.

Finestra standard. Salvo diversa intesa, gli interventi si eseguono nella finestra 00:00–07:00 (Europe/Rome) per minimizzare l'impatto. Per esigenze particolari e motivate (urgenze tecniche per evitare maggiori disservizi) la finestra può essere concordata con il Cliente.

Micro-interruzioni senza preavviso. Interruzioni < 2 minuti nella fascia 00:00–07:00 possono essere effettuate senza comunicazione preventiva.

Impatto SLA. Gli Interventi Programmati preannunciati non sono conteggiati ai fini delle metriche SLA; eventuali overrun oltre la finestra comunicata o attività non preannunciate (fuori dai casi ammessi) sono trattati come indisponibilità ai fini SLA.

5. LOCALITA' DISAGIATE

Qualora la sede o il punto di terminazione del Cliente ricada in località "disagiate"—intese come aree a bassa densità abitativa e/o di difficile accessibilità (es.: isole con meno di 1.000 abitanti, zone montane, siti raggiungibili con forti vincoli logistici)—MyNet può rimodulare i tempi standard previsti dalle SLA di Provisioning (es. lead time/SDI) e di Assurance (TRT/FRT), previa comunicazione scritta al Cliente con indicazione delle motivazioni e dei nuovi riferimenti temporali.

Fino all'invio della comunicazione di rimodulazione, restano applicabili le SLA standard; ove si verificano impedimenti oggettivi legati alla dislocazione del sito, potrà essere attivato un SCP (Stop-Clock Period) con sospensione dei contatori fino alla rimozione della causa.

6. MODALITA' GESTIONE SEGNALAZIONE GUASTI

6.1 MONITORAGGIO RETE (NOC & HD)

Perimetro e presidio

MyNet assicura il presidio dei domini sotto propria responsabilità: Backbone/Core (IP/MPLS), Aggregazione/PE, Backhaul e piattaforme di servizio. Sono esclusi dal monitoraggio proattivo il Last-Mile verso le sedi Cliente (FTTH/FTTC/xDSL, FWA) e gli asset CPE/LAN di proprietà e gestione Cliente. I CPE forniti e gestiti da MyNet (noleggio CPE) possono rientrare nel perimetro di assistenza/monitoraggio secondo il profilo contrattualizzato; i tempi di ripristino restano quelli della linea/servizio associato.

Proattività e SLA

In presenza di eventi P1/P2 sui domini MyNet, il NOC può aprire un TT proattivo interno e avviare le procedure di restoration. Ai fini SLA, i conteggi (T_0 /TRT/FRT) decorrono solo dall'apertura di un TT Cliente; i TT proattivi non attivano le SLA né generano crediti/penali. Il presidio NOC 24/7 non implica H24 di ripristino verso Cliente. L'opzione H24 estende la ricezione/triage remoto in *best effort* e non converte le SLA in 24/7; Finestra Operativa TT e T_0 restano invariati.

NOC — si occupa di

- Monitora e correla eventi/allarmi su rete e piattaforme.
- Attiva il restoration e coordina dispatch/escalation.
- Esegue manutenzione preventiva e pianifica interventi (00:00–07:00, salvo accordi diversi).
- Invia notifiche operative (con attenzione a progetti speciali/Clienti TOP).

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

HD — si occupa di

- Front-line tecnica per apertura/aggiornamento TT, diagnosi remota, verifiche guidate con il Cliente.
- Coordina Field/NOC e conduce il collaudo di ripristino.

Manutenzioni programmate

Gli interventi preannunciati seguono la sezione *Interventi Programmati* e non concorrono ai conteggi SLA se svolti entro la finestra comunicata.

6.2 STRUTTURA GERARCHICA ED ESPERIENZA PROFESSIONALE

L'Help Desk (HD) è il primo punto di riferimento del Cliente per segnalazione, analisi, aggiornamenti e collaudo a ripristino. Lo staff è composto esclusivamente da tecnici specializzati e organizzato per minimizzare i tempi di risoluzione; sono previsti team dedicati per Wholesale, PA e Clienti TOP.

- **HD Livello 1 (Service Desk).**
Front-line tecnica per apertura/aggiornamento TT, diagnostica iniziale, verifiche guidate col Cliente e applicazione di workaround standard. Gestisce circuiti dati, router, firewall, apparati attivi e servizi MyNet nel perimetro, con gruppi dedicati per i segmenti Wholesale/PA/TOP.
- **HD Livello 2 (Help Desk Specialistico).**
Supporta l'HD1 su casi complessi o al superamento di soglie temporali (es. prossimità al TRT). Conduce analisi approfondite, coordina il Field, interagisce con il NOC e le altre divisioni tecniche fino al collaudo con il Cliente.
- **Coordinamento e monitoraggio TT.**
Figure dedicate monitorano lo stato di avanzamento nei sistemi gestionali, rimodulano la priorità se emergono nuovi elementi, coinvolgono ulteriori specialisti (anche on-site) e curano la comunicazione verso il Cliente secondo gli intervalli previsti. In caso di irreperibilità o impedimenti lato Cliente può essere attivato uno SCP – Stop-Clock Period con sospensione dei contatori SLA fino alla rimozione della causa.

L'obiettivo di MyNet è garantire una risoluzione rapida ed efficace delle segnalazioni, mantenendo allineamento continuo tra reparti interni (HD/NOC/Field) e trasparenza informativa verso il Cliente.

Accesso diretto a HD Livello 2 (fast-track)

Per Clienti Wholesale e Clienti TOP (e per eventuali profili PA dedicati come da Offerta Commerciale) è previsto l'instradamento diretto verso HD Livello 2 nei seguenti casi:

- Severità/Impatto: segnalazioni P1/P2, impatto multi-sede o su servizi mission-critical.
- Tecnologia/complessità: architetture IP/MPLS/BGP, firewall/UTM avanzati, SD-WAN, interconnessioni IX/peering, o richieste che richiedono diagnosi specialistica.
- Canale dedicato: chiamate su numero riservato o TT aperti da portale con flag di fast-track (ove previsto contrattualmente).

Modalità operative.

- Il TT è sempre aperto e tracciato (anche se l'accesso è diretto in HD2); HD1 può assegnare autonomamente ad HD2/NOC il TT.
- L'Incident handling rimane unico; se previsto, è nominato un Incident Manager come single point of contact.

SLA e T₀.

L'accesso diretto a HD2 non modifica Finestra Operativa TT né le regole SLA: T₀/TRT/FRT restano quelli già definiti; eventuali SCP possono essere aperti in caso di irreperibilità o impedimenti lato Cliente.

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

6.3 PROCEDURA SEGNALAZIONE GUASTI

Canali di apertura

Il Cliente può aprire un Trouble Ticket (TT) tramite i seguenti canali:

- **Telefono** (Assistenza standard): 0376 263639 (vedi Tabella a3/a5 per finestra operativa).
Per **Clienti TOP/Wholesale**: 0376 1414939 (accesso riservato con codice).
Fuori orario è attiva una casella vocale: il messaggio viene registrato e il TT sarà preso in carico all'apertura della prima finestra utile.
- **Portale web** dedicato (H24): <https://areaclienti.mynet.it> — la segnalazione è registrata H24; se inviata fuori finestra operativa, la presa in carico avviene alla prima finestra utile.
- **E-mail dedicata** (H24): tecnico@mynet.it — le segnalazioni sono registrate H24; se pervengono fuori Finestra Operativa, la presa in carico avviene alla prima finestra utile (T_0 come da Tabelle a3/a5). Per PA/TOP/Wholesale può essere attivata una casella dedicata, presidiata da team dedicati; ove previsto contrattualmente, l'invio genera TT automatico con riscontro e-mail.

Reperibilità H24 (opzionale): servizio a canone o "a richiesta" che consente il contatto telefonico 24/7 con operatore; numero riservato e PIN sono comunicati all'attivazione del servizio (v. sezione Servizio H24).

Regola T_0 (SLA): i TT ricevuti entro la Finestra Operativa hanno T_0 = ora di ricezione; i TT fuori finestra (portale/e-mail H24 o messaggio vocale) hanno T_0 = apertura della prima finestra operativa utile. Vedi Tabella a3/a5.

Dati minimi per l'apertura TT

Per una presa in carico rapida, il Cliente fornisce:

Dati identificativi: ID Cliente (se disponibile), ragione sociale/nominativo, recapiti (telefono ed e-mail).

Sede interessata: indirizzo, orari di apertura e referente tecnico disponibile in loco.

Servizio e tipologia: servizio coinvolto e tipologia di segnalazione (Disservizio / Degrado / Supporto).

Descrizione e tempi: descrizione sintetica del problema e data/ora di inizio dell'evento.

Diagnostiche disponibili: esiti di test o misure effettuate dal Cliente (se presenti).

Il personale MyNet è a disposizione per aiutare il Cliente a reperire/verificare i dati necessari, così da gestire il TT con la massima tempestività.

Classificazione e riclassificazione

Le segnalazioni tecniche sono classificate in:

Disservizio: guasto con interruzione totale del servizio.

Degrado: malfunzionamento parziale con impatto misurabile.

Supporto: richieste informative/configurative non rientranti nei casi sopra.

In fase di diagnosi, HD può riclassificare la segnalazione:

in aumento (es. da Degrado → Disservizio) senza necessità di ulteriore consenso, dandone evidenza al Cliente;

in diminuzione (es. da Disservizio → Degrado), previo accordo con il Cliente, quando l'impatto reale risulta di entità inferiore.

Tutte le attività e le variazioni di stato sono tracciate nei sistemi gestionali aziendali.

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET
6.4 RILASCIO TICKET

Assegnazione codice. A ogni segnalazione viene attribuito un **codice alfanumerico di Ticket (TT)**, da indicare in **tutte le comunicazioni successive** (aggiornamenti, richieste di stato, variazioni di tipologia).

Come e quando è rilasciato il codice TT

- **Telefono – entro Finestra Operativa** (v. Tabelle **a3/a5**): il **codice TT** è comunicato **contestualmente** dall'operatore ed è **subito visibile** nell'Area Clienti.
- **Telefono – fuori Finestra Operativa:** è attiva una **casella vocale**; il messaggio viene **registrato** e il **TT è aperto alla prima finestra utile**. Il codice TT è poi comunicato via **e-mail/portale**.
- **Portale web (H24):** il **TT è generato immediatamente** con conferma **a video** (ed eventuale e-mail).
- **E-mail dedicata (H24):** il TT è generato automaticamente con riscontro e-mail; qualora i dati minimi non siano completi/riconducibili, il TT viene completato alla prima finestra utile.

Regola T₀ (SLA). La generazione del codice TT non equivale alla presa in carico ai fini SLA:

- TT entro Finestra Operativa → T₀ = ora di ricezione;
- TT fuori Finestra Operativa (portale/e-mail/casella vocale) → T₀ = apertura della prima finestra utile (v. Tabelle a3/a5).

Accesso e tracciabilità. Stato, storico e comunicazioni del TT sono consultabili nell'Area Clienti. TT duplicati riferiti allo stesso evento possono essere accorpati e gestiti come unica segnalazione.

6.5 PRIORITA' TT

Per garantire una gestione efficiente e ridurre l'impatto sui servizi, **MyNet** assegna a ogni segnalazione (**TT**) una **priorità** basata sull'**impatto reale** e sull'**urgenza**. La valutazione è effettuata da **HD** al momento dell'apertura (o in corso di lavorazione) considerando: interruzione totale/parziale, numero di sedi coinvolte, criticità del servizio (mission-critical), presenza/assenza di ridondanza.

Riclassificazione:

- **Aumento** priorità (es. da **Supporto** → **Degrado**, o **Degrado** → **Disservizio**) possibile **anche senza consenso** del Cliente, con **evidenza** in TT.
- **Diminuzione** priorità (es. **Disservizio** → **Degrado/Supporto**) **previo accordo** con il Cliente quando l'impatto risulta inferiore.

Priorità	Categoria	Descrizione	Esempi tipici	Instradamento / SLA
P1	Disservizio	Interruzione totale del servizio o impatto bloccante su processi critici; perdita effettiva di continuità	Accesso down totale; trunk VoIP in outage; perdita doppia su link ridondati con servizio indisponibile; blackout PoP con servizio giù	HD1 → HD2/NOC a supporto; HD2/NOC immediato; TRT: vedi Tabella a1 (Disservizio)

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

P2	Degrado critico	Prestazioni fortemente degradate con rischio operativo (banda/jitter/loss non conformi, resilienza ridotta)	Un solo path attivo su servizio ridondato; packet loss/jitter elevati; throughput molto sotto soglia contrattuale	HD1→HD2; TRT: vedi Tabella a2 (Degrado)
P3	Degrado non critico	Impatto limitato o non immediato; servizio fruibile ma non ottimale	Errori sporadici; allarmi con impatto lieve; performance sotto target senza blocco	HD1; TRT: vedi Tabella a2 (Degrado)
P4	Supporto / informativo	Nessun impatto sul servizio; richieste di info/configurazioni	Richieste di configurazione, chiarimenti tecnici, allarmi minori	HD1; tempistiche di Supporto (fuori ambito guasto)

[tabella a6]

Per Clienti Wholesale/TOP (ed eventuali profili PA dedicati) è previsto, ove contrattualizzato, il fast-track verso HD Livello 2 per P1/P2 o casistiche complesse, senza modifica delle regole SLA già definite

6.6 RIPRISTINO DEL SERVIZIO, TEMPO DI RISPOSTA E INFORMAZIONI AL CLIENTE
6.6.1 FRT vs TRT (obiettivo di qualità)

Il FRT (Fault Recovery Time) ha come target il TRT (Target Recovery Time). L'applicazione del TRT segue le tabelle SLA del presente Allegato:

- P1 – Disservizio (outage totale): TRT come da Tabella a1 (Disservizio).
- P2–P3 – Degrado (critico / non critico): TRT come da Tabella a2 (Degrado).
- P4 – Supporto / informativo: tempistiche proprie del Supporto (fuori ambito guasto).

6.6.2 Tempo di risposta (primo aggiornamento) e comunicazioni

Per tempo di risposta si intende l'intervallo tra apertura del TT e primo aggiornamento al Cliente (telefono/e-mail; stato sempre visibile da portale). Successivamente, MyNet mantiene aggiornato il Cliente sull'evoluzione e sui tempi stimati di FRT.

Schema comunicazioni:

- P1 (Disservizio): primo aggiornamento entro 120', poi ogni 2 ore se vi sono variazioni rilevanti.
- P2 (Degrado critico): primo aggiornamento entro 120', poi ogni 4 ore se vi sono variazioni rilevanti.
- P3 (Degrado non critico/potenziale): primo aggiornamento entro 8 ore, poi al verificarsi di variazioni rilevanti.
- P4 (Supporto): alla chiusura dell'attività oppure entro 7 giorni lavorativi.

6.6.3 Riclassificazione.

La priorità può cambiare in corso d'opera (es.: da Disservizio totale a perdita di ridondanza).

- Aumento priorità: a discrezione HD, con evidenza al Cliente.
- Riduzione priorità: previo accordo con il Cliente.

Il sistema traccia la durata del TT nelle varie fasi e priorità.

6.6.4 Sospensioni (SCP – Stop-Clock Period)

I contatori SLA possono essere sospesi nei seguenti casi:

- Cliente irreperibile o sede non accessibile;
- Appuntamenti concordati con End Customer o terze parti;
- Cause di Forza Maggiore.

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

Regola di conteggio. Durante lo SCP i contatori non avanzano. Al superamento della causa di sospensione, MyNet riprende la lavorazione del TT, applicando un buffer operativo di 2 ore al TRT per la riorganizzazione delle attività. Dopo due visite consecutive presso la sede Cliente senza accesso per cause non imputabili a MyNet, il TT è annullato e si applica quanto previsto in Interventi a Vuoto.

6.6.5 Chiusura del Ticket

A ripristino avvenuto, MyNet contatta il Cliente per la verifica dell'esito e fornisce un riscontro tecnico con:

- causa dell'evento (ove determinabile) e
- azioni correttive adottate (RCA sintetica).

Il TT viene quindi chiuso e lo storico resta consultabile da portale.

7. PENALI PROVISIONING ED ASSURANCE

Principio generale

Il mancato rispetto delle SLA di Provisioning (attivazione/consegna) o di Assurance (ripristino) comporta l'erogazione automatica di un indennizzo a favore del Cliente, fatti salvi gli SCP/Stop-Clock e le esclusioni per cause Cliente/terzi/forza maggiore previste nel presente Allegato.

Servizi "second-day" e "next-day" (accesso condiviso e servizi ICT)

Ambito: ADSL, FTTCab, FTTH shared, FWA PtMP e PtP, Servizi LTE, SHDSL, EFM, Firewall, VoIP (numerazioni telefoniche, PBX IP, trunk SIP, Voicer), Hosting, Mail/Server e-mail cloud, Dominio.

- Provisioning/Assurance (canone flat): 5% del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alle tempistiche contrattuali (cap: 2 mensilità per annualità di riferimento).
- Servizi a consumo: € 2/giorno lavorativo di ritardo (cap: € 50 per evento; cap globale: 2 mensilità per annualità di riferimento).

Servizi "Gold" (dedicati e datacenter)

Ambito: FTTH dedicated, Housing, servizi su MyCloud Platform, Dark Fiber, IRU minitubo.

- Provisioning: 5% del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo (cap: 2 mensilità).
- Assurance: 2% del canone mensile per ogni ora lavorativa di ritardo sul TRT (cap: 3 mensilità per annualità di riferimento).

Modalità di erogazione dell'indennizzo

Gli importi sono accreditati automaticamente nel primo ciclo di fatturazione utile; in caso di cessazione, rimborsati entro 60 giorni. Le sospensioni per cause Cliente/terzi/forza maggiore fermano i contatori e non danno diritto a indennizzo per i periodi sospesi.

Nota IRU. Per fibre concesse in IRU, "canone mensile" = canone mensile del servizio di manutenzione (o quota mensile del canone annuale).

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET

8. SEGNALAZIONI DI SUPPORTO

Ambito

Rientrano tra le segnalazioni di Supporto tutte le richieste Amministrative, Commerciali o Tecniche che non configurano Disservizio o Degrado. In funzione della complessità, tali richieste possono richiedere tempi variabili e, ove implicino nuove forniture o modifiche contrattuali, potranno sfociare in una proposta tecnico-commerciale.

Canali e orari

Portale H24: <https://areaclienti.mynet.it>

E-mail H24:

Supporto tecnico: tecnico@mynet.it

Supporto amministrativo: contabilita@mynet.it

Supporto commerciale: sales@mynet.it

Supporto progetti: statoprogetti@mynet.it

Telefono: 0376 263639 – Finestra Operativa Supporto:

Lun–Ven 09:00–12:00 | 15:00–18:00 (Sab/Dom/Festivi: non attivo).

Fuori orario è disponibile casella vocale: il messaggio è registrato e la presa in carico avviene alla prima finestra utile.

Regola T₀ (Supporto): per TT ricevuti entro la Finestra Operativa Supporto, T₀ = ora di ricezione; per TT fuori finestra (portale/e-mail/casella vocale), T₀ = apertura della prima finestra utile.

Apertura e dati minimi

Il Cliente può usare il canale preferito. Per una presa in carico rapida vanno indicati:

- Dati identificativi (ID Cliente se disponibile, ragione sociale/nominativo, recapiti);
- Sede/contatti interessati e fasce di reperibilità;
- Descrizione puntuale della richiesta, motivazione e obiettivo desiderato;
- Eventuali allegati/diagnostiche utili.

Il personale MyNet coadiuva il Cliente nel reperimento delle informazioni necessarie.

Allegato "A": SERVICE LEVEL AGREEMENT – SERVIZI MYNET
8.1 SLA di Supporto (TRspT)

Le segnalazioni di Supporto seguono una SLA di risposta (TRspT – Target Response Time); non si applica un TRT di ripristino.

SLA – SEGNALAZIONI DI SUPPORTO			
TIPO	SERVIZIO	TRspT	
		90% DEI CASI	100% DEI CASI
BEST EFFORT	Tutte le richieste di supporto Tecnico, Commerciale ed Amministrativo.	2 Giorni lavorativi successivi all'apertura del TT (T ₀)	7 Giorni lavorativi successivi all'apertura del TT (T ₀)
		TRT	
		90% DEI CASI	100% DEI CASI
		N.a.	N.a.

[tabella c2]

8.2 Rilascio del Ticket

- Portale (H24): TT immediato con conferma a video/e-mail.
- E-mail (H24): TT automatico con riscontro; se i dati minimi sono incompleti, il TT viene completato alla prima finestra utile.
- Telefono (Lun–Ven 09:00–12:00 | 15:00–18:00): TT contestuale; fuori orario il messaggio vocale viene registrato e il TT è aperto alla prima finestra utile. Stato e storico sono consultabili da portale; eventuali duplicati riferiti alla stessa richiesta possono essere accorpati.

8.3 Gestione e instradamento

MyNet instrada la richiesta verso le strutture competenti (Amministrazione, Commerciale, HD/NOC, Progetti) e comunica al Cliente:

- l'accettazione e il riferimento TT;
- il primo riscontro entro i tempi TRspT;
- i passi successivi (eventuali incontri/web-call, necessità documentali, proposte).

Le attività sono tracciate nei sistemi gestionali con aggiornamenti tramite portale/e-mail.

8.4 Sospensioni (SCP) ed esclusioni

Il conteggio TRspT può essere sospeso (SCP – Stop-Clock Period) in caso di irreperibilità Cliente, documentazione mancante, vincoli/permessi o forza maggiore. Al cessare della causa, la lavorazione riprende.

Le richieste che comportino interventi programmati seguiranno la sezione *Interventi Programmati*.