

INTRODUZIONE

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

- 1) **SLA Provisioning:** tempi di attivazione
- 2) **SLA Assurance:** tempi di ripristino in funzione della tipologia di guasto
- 3) **Penali intervento a vuoto**
- 4) **Interventi programmati**
- 5) **Aree disagiate**
- 6) **Modalità gestione guasti:** modalità di apertura guasti ed escalation
- 7) **Penali Provisioning ed Assurance**
- 8) **Modalità gestione segnalazioni 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 Tnet servizi 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 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: attivazione, variazione, cassazione, migrazione

TIPO DI SERVIZIO	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: attivazione, variazione, cassazione, migrazione

TIPO DI 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), Tnet Servizi può rimodulare i tempi indicati nell'Offerta Commerciale dandone evidenza al Cliente.

2 SLA ASSURANCE

ACRONIMI:

CC: Customer Care -dipartimento di TNET 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 TNET responsabile del supporto tecnico

NOC: Network Operation Center (dipartimento di TNET 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

TT: Trouble Ticket identificato mediante un codice alfanumerico

TIPOLOGIA DI GUASTI:

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

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

DISSERVIZIO: quando il guasto è 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.

TRT:

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

SLA - DISSERVIZIO

TIPO	TIPO	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 all'apertura del TT
GOLD	FTTH DEDICATED, HOUSING	Entro 8 ore lavorative	Entro 14 ore lavorative

(Tabella a1)

SLA - DEGRADO

SERVIZIO	RISOLUZIONE DEL GUASTO ENTRO	
	90% DEI CASI	100% DEI CASI
ADSL, FTTCAB, FTTH SHARED, RADIO, SHSL, 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 richieda 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:

- **indisponibilità della sede o del referente Cliente:** CC Tnet comunicherà al Referente Tecnico o al Cliente, la constatata impossibilità a procedere al ripristino del servizio per cause non di competenza Tnet;
- **Guasti causati da Terzi o causa forza maggiore:** HD Tnet si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile ma le SLA non saranno applicabili.
- 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 Tnet Servizi 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 - 12:00
DOMENICA E FESTIVI	-

(Tabella a3)

ORARIO RICEZIONE SEGNALAZIONI TELEFONICHE:

Si intende l'orario in cui Tnet Servizi garantisce la presenza telefonica di tecnici specializzati per la gestione del TT:

SERVIZIO ASSISTENZA BASE

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

(Tabella a4)

*In caso di chiamate al numero telefonico di assistenza fuori dagli orari indicati è possibile lasciare solo messaggi vocali.

SERVIZIO ASSISTENZA H24 (servizio opzionale)

GIORNO	ORARIO
LUNEDI - DOMENICA	00:00 - 24:00

(Tabella a5)

Il servizio H24 è l'estensione del servizio HD di base attivo 24 ore su 24, 7 giorni la settimana per tutti i giorni dell'anno compreso i festivi. Le tempistiche per la risoluzione dei guasti rimangono quelle concordate per singolo servizio vedi Tabella a1, a2.

Opzione H24 prevede un costo di:

- 50 euro mese + iva per la prima sede
- 25 euro mese + iva per ogni sede aggiuntiva.

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 per 365 giorni l'anno. 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 - VENERDI	0:00 - 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	0:00 - 23:59	Il guasto verrà preso in carico alle ore 8:00 del giorno lavorativo successivo al fine del conteggio delle SLA

(Tabella 6)

3**PENALI INTERVENTO A VUOTO****INTERVENTO A VUOTO:**

Per interventi a vuoto si intendono quegli eventi non imputabili a Tnet 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 Tnet 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 Tnet;
- **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 Tnet 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, allorchè un tecnico o una squadra incaricata da Tnet 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), Tnet 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 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.

La seguente lista descrive le più importanti responsabilità operative del HD:

- Gestione della rete H24**
- Configurazione apparati di rete**
- Notifica e aggiornamenti ai clienti secondo necessità**
- Gestione allarmi degli apparati**
- Risoluzione dei guasti e ripristino del servizio**
- Rapporti tecnici sulla rete e sui servizi**
- Programmazione manutenzione preventiva**
- Manutenzione e controllo fisico degli apparati**

STRUTTURA GERARCHICA ED ESPERIENZA PROFESSIONALE:

L'HD Tnet è formato da un team di tecnici altamente specializzati suddiviso in due strutture: Livello 1 e Livello 2.

Il Livello 1 è l'Help Desk di assistenza tecnica per tutti i circuiti dati, router, firewall e servizi erogati da Tnet Servizi in genere, ed è il primo contatto di assistenza della Clientela Consumer , Business , PA, Wholesale.

Il Livello 2 è a supporto del Livello 1 nei casi di guasto critico che necessita di supporto specialistico o che ha superato il TRT previsto.

PROCEDURA SEGNALAZIONE GUASTI:

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

- apertura TT telefonica al numero telefonico 0376 1672414 (vedi Tabella A4) o ai numeri specificati sul sito Internet <https://www.mynet.it>
- apertura TT mediante mail assistenza.technica@tnetservizi.it (H24)

Informazioni necessarie per l'apertura del TT che il cliente deve fornire:

- fornire Anagrafica Cliente , il proprio Nome e Cognome, recapiti per un contatto telefonico e mail;
- indicare gli orari di apertura della sede con disponibilità del referente tecnico in loco;
- indicare il servizio oggetto del reclamo, descrivendone la problematica riscontrata e giorno/ora di inizio del guasto;
- tipo di guasto e ogni ulteriore risultato di diagnostica o misura effettuato

RILASCIO TICKET:

Nel caso di apertura di segnalazioni telefoniche negli orari specificati nella Tabella A4, o A5 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 GUASTI:

Tnet alla presa in carico del guasto procede alla diagnosi dello stesso spacciandolo al personale preposto. Ogni attività necessaria al ripristino del guasto è tracciata mediante strumenti gestionali. A seguito di diagnosi remota Tnet può:

- contattare un referente in loco indicato dal cliente per effettuare dei test o attività "semplici";
- inviare tecnici on-field che possono operare in esterno o all'interno della sede Cliente che deve essere accessibile.

Qualora, in tali frangenti, il Cliente non fosse disponibile il TT sarà sospeso e le SLA saranno sospese fintanto che il Cliente torni disponibile. In caso di guasto, l'obiettivo di TNET è di ripristinare il servizio erogato al Cliente nel più breve tempo possibile.

PRIORITA' TT

Tnet Servizi per un processo di risoluzione guasti efficiente che minimizzi l'impatto sui servizi usa un sistema di priorità fra i 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 da dettaglio RILASCIO TICKET.

La lista di priorità di seguito allegata, insieme con i rispettivi esempi, sono utilizzate internamente a Tnet Servizi al fine di garantire una gestione efficace della risoluzione guasti. La priorità assegnata ad un particolare problema Cliente consentirà di concentrare le risorse disponibili e di attivare automaticamente il processo di informazione e coinvolgimento del management secondo una tabella di intervalli prestabilita.

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 6)

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.

Relativamente al tempo di risposta e informazioni al cliente, l'HD in caso di guasto, mantiene aggiornato il Cliente nel modo più esaustivo possibile su come procedono le attività per il ripristino del servizio.

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.

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 riparte.

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.

A seguito di superamento dell'evento che ha causato la sospensione del Ticket Tnet prenderà nuovamente in carico la lavorazione del guasto aumentando i tempi di risoluzione del guasto di 2 ore lavorative in funzione della tipologia di SLA.

In caso di due visite consecutive presso la sede Cliente in cui personale Tnet non può accedervi per cause non imputabili a Tnet stessa, il TT verrà annullato e si applicherà quanto previsto nella sezione Interventi a Vuoto.

CHIUSURA GUASTI:

Alla risoluzione del guasto Tnet Servizi 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.

7**PENALI PROVISIONING E ASSURANCE**

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

SERVIZIO ADSL, SHDSL, EFM, FTTHcab, 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 Tnet Servizi.

8

MODALITA' GESTIONE SEGNALAZIONI AMMINISTRATIVE - COMMERCIALI

Mynet a supporto dei servizi di Customer Care offre la possibilità ai Clienti di comunicare con le differenti aree di interesse quali amministrazione/commerciale mediante i seguenti canali:

PROCEDURA SEGNALAZIONE

L'apertura dei TT può essere effettuata con la seguente modalità:

- apertura TT telefonica al numero telefonico 0376 1672414 (vedi Tabella A4)

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	9:00 - 13:00 14:00 - 19:00
	8:00 - 12:00
SABATO, DOMENICA E FESTIVI	-

(Tabella c1)

TARGET RESPONSE TIME

E' Il tempo prefissato per presa in carico della segnalazione e si riferisce a richieste generiche (non guasti).

SLA – SEGNALAZIONI GENERICHE

TIPO	SERVIZIO	RISOLUZIONE DEL GUASTO ENTRO	
		90% DEI CASI	100% DEI CASI
SECOND DAY	Tutti i servizi	2 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT	3 Giorni lavorativi successivi alla segnalazione del TT

(Tabella c1)

Causa complessità delle varie tipologie di richieste che possono pervenire, Tnet non rilascia tempistiche per la chiusura della segnalazione, che comunque saranno gestite con la massima sollecitudine.

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.

RILASCIO TICKET

Tnet alla presa in carico della segnalazione procede alla diagnosi della stessa dispacciandola al personale preposto. Ogni attività necessaria è tracciata mediante strumenti gestionali.

A seguito di analisi della richiesta Tnet attiverà le procedure ed un dialogo col Cliente affinché si giunga a tempestiva risoluzione.