

SLA e Assistenza per ARIONLINE S.r.l.

SERVICE LEVEL AGREEMENT E ASSISTENZA

© 2023 Tiscali Italia

Tiscali Italia S.r.l.
Loc. Sa Illetta
S.S. 195 Km 2,300
09123 Cagliari
Italy
<http://aziende.tiscali.it/>

DATA _____ TIMBRO E FIRMA _____

OFFERTA PROT. N. B2B-202206-9750 PAGINA 1 DI 7

Indice generale

1.	Introduzione	3
2.	Disponibilità del servizio	3
2.1.	Manutenzione straordinaria	4
2.2.	Procedura di attivazione dei piani di compensazione	5
2.3.	Pagamento piani di compensazione	5
3.	Assistenza Clienti	6
3.1.	Segnalazione dei guasti	6
3.2.	Gestione dei guasti	7
3.2.1.	Criticità e aggiornamenti al Cliente	7
3.2.2.	Ripristino del servizio ed informazioni al Cliente	7

1. Introduzione

Il presente documento definisce i livelli di servizio, i tempi di ripristino di eventuali guasti e le modalità di attivazione dei piani di compensazione nel caso in cui il servizio non fosse conforme ai parametri indicati. Il documento *Service Level Agreement* è parte sostanziale e integrante del documento d'offerta commerciale e dei relativi allegati; integra e non sostituisce quanto definito nelle Condizioni Generali di Contratto.

2. Disponibilità del servizio

La disponibilità del servizio è calcolata su base annuale secondo la seguente formula:

$$DS = [(giorni_{anno} * 24 - ore_{disservizio_{anno}}) / (giorni_{anno} * 24)] * 100$$

Si definisce disservizio un guasto bloccante, ovvero un evento che non consente l'utilizzo del servizio offerto.

Ai fini del calcolo dell'indice di disponibilità la durata di un disservizio viene arrotondata al numero di ore più prossimo. Ad esempio un disservizio di 2 h e 25 min viene considerato pari a 2 h, mentre un disservizio di 2h e 35 min viene considerato pari a 3 h.

La seguenti tabelle mostrano i parametri che Tiscali è in grado di garantire nel caso di sottoscrizione dell'allegata proposta tecnico-economica.

Tabella 1: Disponibilità del servizio.

Definizioni	Disponibilità
Periodo di Utilizzabilità del Servizio	24x7x365
Servizi previsti	99,80%

In caso di mancato raggiungimento dei parametri di disponibilità del servizio suesposti, il Cliente potrà richiedere a Tiscali di attivare i seguenti piani di compensazione:

Tabella 2: Piano di compensazione

Disponibilità del Servizio	Percentuale del canone mensile
99,50% < DS ≤ 99,80%	5%
99,00% < DS < 99,50%	10%
DS < 99,00%	20%

I piani di compensazione saranno applicabili ai soli canoni mensili corrispondenti alla sede e ai servizi che hanno subito un guasto bloccante, ovvero una interruzione accertata della disponibilità del servizio.

Il servizio non è ritenuto da Tiscali indisponibile se l'interruzione è causata da:

- un'alterazione del servizio riconducibile ad azioni effettuate dal Cliente
- una sospensione del servizio in accordo con i termini definiti alla firma del contratto
- mancata concessione dell'accesso fisico sul sito del Cliente ai tecnici inviati da Tiscali per eventuali interventi sugli apparati
- casi di manutenzione straordinaria per cui il Cliente sia stato pre-allertato (si veda il successivo paragrafo).

2.1. Manutenzione straordinaria

Tiscali pianifica ed esegue regolari operazioni di manutenzione preventiva su apparati ed infrastruttura, secondo le relative specifiche tecniche. La manutenzione preventiva può talora provocare interruzioni di servizio. In tali casi sarà programmata durante le ore notturne di minor utilizzo dei servizi, e quindi con minore impatto sulle attività del Cliente. In nessun caso Tiscali eseguirà attività di manutenzione preventiva che possa causare impatti sul servizio senza aver inviato comunicazione al Cliente e concordato con il Cliente le azioni da eseguire. La comunicazione sarà inviata almeno 14 (quattordici) giorni solari prima dello svolgimento dei lavori. Il Cliente avrà 7 (sette) giorni lavorativi per rifiutare il piano di lavoro e concordare una tempistica alternativa, comunque rispondente a tempi ragionevoli di esecuzione lavori. In caso di mancata contestazione entro i 7 giorni lavorativi, o in assenza di valida proposta alternativa, Tiscali procederà con il piano previsto.

Nel caso in cui al momento dell'esecuzione del piano di manutenzione si verifichi una condizione anomala che possa condurre a situazioni di maggior rischio, Tiscali sospenderà il piano di manutenzione, rimandandolo a data successiva. Nel caso di interventi di manutenzione di emergenza che si rendano necessari per il rispetto dei livelli di qualità del servizio, e per i quali non sia possibile rispettare il preavviso di 14 giorni solari, Tiscali darà tempestiva comunicazione telefonica al Cliente.

Sarà comunque premura del Cliente comunicare a Tiscali i propri punti di contatto per la notifica delle attività di manutenzione programmata e di emergenza.

2.2. Procedura di attivazione dei piani di compensazione

Ogni richiesta di compensazione conseguente all'applicazione del presente SLA dovrà pervenire, mediante comunicazione scritta, entro 30 (trenta) giorni solari successivi alla data di termine del trimestre di riferimento, pena la decadenza.

Tiscali si riserva di valutare la fondatezza della richiesta del Cliente e si impegna a fornire accettazione o rifiuto (totale o parziale, per documentati motivi) della medesima entro 30 giorni solari dal ricevimento. Al trentesimo giorno, in caso di mancata comunicazione da parte di Tiscali, la richiesta si intenderà accettata.

2.3. Pagamento piani di compensazione

I crediti risultanti dall'applicazione del presente *Service Level Agreement* saranno detratti dagli importi dovuti dal Cliente per il Servizio sulla prima fattura utile.

3. Assistenza Clienti

In caso di problemi riscontrati direttamente dal Cliente è possibile effettuare una segnalazione direttamente al nostro servizio di assistenza, una struttura di service desk che gestisce le segnalazioni relative a malfunzionamenti dell'infrastruttura. L'Assistenza Clienti rappresenta un affidabile punto di contatto unico per qualsiasi segnalazione di malfunzionamento e per richiesta di informazioni sulla operatività del servizio.

3.1. Segnalazione dei guasti

Il Cliente avrà a disposizione i seguenti canali per inoltrare la propria segnalazione:

ASSISTENZA	CLIENTI TOP
Telefono	800747096
Email	assistenza.top@tiscalibusiness.it
Orari	H24

Il Cliente segnalerà tempestivamente qualsiasi disservizio all' Assistenza Tiscali raggiungibile secondo le modalità descritte.

Il Cliente dovrà sempre fornire all'Assistenza Tiscali le seguenti informazioni:

- Nominativo di chi effettua la notifica di guasto
- Nominativo completo della azienda Cliente
- Recapiti telefonici segnalatore disservizio e azienda Cliente
- Sede (indirizzo completo), capacità e identificativo collegamento che presenta malfunzionamento
- Data ed ora di inizio malfunzionamento
- Descrizione dettagliata del malfunzionamento
- Risultati di misure o diagnostiche effettuate dal Cliente.

L'Assistenza, una volta raccolte le informazioni necessarie all'apertura del *trouble ticket* (TT), fornirà al Cliente le seguenti informazioni:

- Nome dell'operatore che ha accettato la notifica del guasto
- Numero di riferimento del *trouble ticket*
- Livello di priorità del guasto.

Il Cliente dovrà fare riferimento al numero di *trouble ticket* per ogni comunicazione successiva con l'Assistenza Tiscali.

La collaborazione attiva del Cliente è fondamentale per un rapido ripristino del servizio. In particolare il Cliente deve garantire la piena accessibilità delle sedi di terminazione circuiti, in modo che il

personale Tiscali, o di terze parte incaricate da Tiscali, possa operare nel rispetto delle norme di sicurezza.

Al Cliente può venire richiesto di effettuare test di funzionalità o di verificare indicatori di stato degli apparati di terminazione. Il *trouble ticket* potrebbe venire sospeso qualora le sedi non fossero disponibili o il Cliente non potesse eseguire le verifiche richieste.

3.2. Gestione dei guasti

3.2.1. Criticità e aggiornamenti al Cliente

L'Assistenza Clienti Tiscali determinerà la priorità del *trouble ticket* in base all'impatto del malfunzionamento sul servizio. La priorità verrà definita al momento dell'apertura del *trouble ticket*, ma potrà essere variata a seguito di risoluzioni parziali o all'aggravarsi del problema.

L'utilizzo di livelli di priorità consente una gestione efficace della risoluzione guasti, concentrando le risorse disponibili ed attivando automaticamente i processi interni di informazione.

I livelli di priorità utilizzati da Tiscali sono riportati, con i relativi esempi nella tabella seguente.

Tabella 3: Livelli di priorità

Livello di priorità	Descrizione
Livello di priorità 1	Blocco totale del servizio
Livello di priorità 2	Blocco parziale del servizio

3.2.2. Ripristino del servizio ed informazioni al Cliente

L'Assistenza Clienti Tiscali Tiscali informerà regolarmente il Cliente per fornire evidenza dell'avanzamento del processo di risoluzione del malfunzionamento. Il Cliente verrà aggiornato secondo la seguente tempistica:

Tabella 4: Descrizione Livelli di priorità

Livello di priorità	Descrizione
Livello di priorità 1	Primo aggiornamento entro 1 ora dall'apertura del TT e successivamente ogni 2 ore o non appena sussistano variazioni di rilievo
Livello di priorità 2	Primo aggiornamento entro 2 ore dall'apertura del TT e successivamente ogni 4 ore o non appena sussistano variazioni di rilievo

Il Livello di priorità può venire modificato dopo l'apertura del *trouble ticket*, ad esempio in seguito a risoluzione parziale (ad esempio da caduta portante a perdita di ridondanza) o a peggioramento del malfunzionamento (ad esempio da tasso di errore a caduta portante).