

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Service Level Agreement (SLA) relativo al servizio di connettività VoiPhone erogato da ST Srl

Il servizio VoiPhone è una soluzione integrata di servizi voce e internet. E' un servizio concepito per soddisfare le esigenze di aziende di piccole, medie e grandi dimensioni. Il presente SLA è da considerarsi una integrazione al Contratto per la fornitura dei servizi di Connettività VOCE E DATI e stabilisce in dettaglio i livelli di servizio e gli schemi di compensazione nel caso in cui il Servizio non fosse conforme ai predetti livelli di servizio. Questo documento è da intendersi come parte integrante del Contratto di Servizio di ST e deve essere consultato unitamente alla descrizione dei servizi di Connettività Voce e Dati

Il cliente dichiara di accettare integralmente le seguenti condizioni di Service Level Agreement (SLA):

1. Tempi

1.1 Tempi di attivazione previsti (i tempi di attivazione previsti valgono sia per la VOCE che per la Connettività):

- Servizio ➡ Il servizio può essere fornito tramite altro operatore;
- Ampiezza Banda ➡ Qualsiasi;
- Tempo di attivazione medio, da accettazione modulo ordine debitamente compilato e firmato dal cliente ➡ da 30 a 180 gg lavorativi *

* nel caso in cui una terza parte di ST non garantisca una data di fornitura degli apparati oggetto d'ordine, ST fornirà al Cliente una data di completamento prevista che tuttavia se non fosse rispettata non prevede il riconoscimento di alcun tipo di penale.

1.2 Garanzia di fornitura del Servizio:

Per i servizi richiesti in modalità xDSL, quindi sia per la VOCE che per la Connettività DATI, non è possibile prevedere alcun tipo di garanzia in merito alla certezza di attivazione del circuito, in quanto la disponibilità e la possibilità di ottenerlo dipendono esclusivamente da una serie di verifiche da parte dell'ex operatore dominante, che non sono preventivamente ottenibili, pertanto nulla potrà essere richiesto a ST in merito alla mancata attivazione del servizio entro i tempi descritti in offerta e/o contratto, e nulla potrà essere richiesto a qualsiasi titolo anche in caso di recesso del contratto da parte di ST a causa dell'impossibilità tecnica di adempiere le obbligazioni assunte.

2. Disponibilità del Servizio Attivo:

2.1 ST esegue il monitoraggio della rete 7 giorni su 7.

I servizi VOCE e/o di Connettività DATI si definiscono non disponibili nei seguenti casi:

- Connettività Internet: quando le sedi perdono connettività con la rete IP di ST
- Servizi voce: quando risulta impossibile effettuare o ricevere chiamate su tutte le linee.
- Ricevitori IP: quando tutti i ricevitori non sono in grado di effettuare o ricevere chiamate a causa di un'interruzione della rete ST.

Il periodo di misurazione del Servizio è pari a un anno a partire dalla data di attivazione, che coincide con il verbale di attivazione sottoscritto dal cliente alle terze parti di ST preposte all'attivazione del servizio.

Per disponibilità del Servizio si intende la non disponibilità imprevista come percentuale sul periodo di misurazione come indicato:

$$\text{DISPONIBILITA'} = \frac{(\text{PERIODO DI MISURAZIONE} - \text{NON DISPONIBILITA'} \text{ IMPREVISTA}) \times 100}{\text{PERIODO DI MISURAZIONE}} \%$$

La non disponibilità imprevista viene misurata dal sistema di gestione dei guasti di ST. Ha inizio quando viene segnalato un guasto e viene aperta una segnalazione (trouble ticket) da parte del cliente a ST e termina quando ST risolve il guasto e la segnalazione viene chiusa. ST comunicherà (o tenterà di comunicare) al cliente che il guasto è stato risolto.

Il Servizio non viene considerato non disponibile nei casi riportati di seguito:

- disservizio causato da guasto verificatosi presso una sede diversa da quella per cui viene segnalato il guasto;
- lavori pianificati o sessioni di manutenzione se comunicati al cliente;
- cause di forza maggiore;
- atti, guasti od omissioni provocati da dipendenti, incaricati o appaltatori del cliente o di qualsiasi terza parte che non sia sotto il diretto controllo di ST, ad esempio per problemi di alimentazione elettrica e/o di malfunzionamenti dell'apparecchiatura del cliente;
- in seguito ad una verifica eseguita da ST su richiesta del cliente, in cui non si rileva alcun malfunzionamento;
- in caso di richiesta di modifica del Servizio;
- in caso di sospensione del Servizio secondo quanto previsto dal Contratto;
- malfunzionamento dell'apparecchiatura o dell'applicazione ove fosse fornita dal Cliente;
- impossibilità anche temporanea da parte di ST di accedere alle apparecchiature o al Servizio;
- il Cliente non utilizza il Servizio secondo quanto previsto nel Contratto;
- interruzioni o malfunzionamenti provocati o imputabili al Cliente;
- calamità naturali o eventi non prevedibili (fulminazioni, allagamenti, etc.)

ST non è responsabile della mancata disponibilità del Servizio oltre il punto di terminazione di rete (Network Termination Point, NTP), né per le interruzioni del Servizio provocate da tipologie di traffico non compatibili con la tipologia del Servizio erogato destinato ad un uso strettamente lavorativo e professionale escludendo ogni disfunzione generata da applicazioni "destinate al divertimento e/o diletto". Inoltre, ST non è responsabile della connettività tra i ricevitori forniti e il punto di terminazione di rete, pertanto gli eventuali guasti o il decadimento delle prestazioni nel Servizio imputabili a tale condizione non verranno risolti da ST o non saranno soggetti ai rimborsi previsti nello SLA.

2.2 Disponibilità del Servizio prevista

Paese:	Disponibilità garantita (%)*:	Tempo di ripristino previsto in giorni lavorativi:
Italia	97%	2

* ST si propone di effettuare la manutenzione programmata in momenti opportuni e con 2 giorni di preavviso a mezzo mail (la stessa utilizzata per l'invio delle fatture). Nel caso in cui siano necessari interventi di emergenza, ST cercherà di darne preventiva comunicazione con il maggior preavviso possibile, salvo i casi di forza maggiore.

2.3 Garanzia della disponibilità del Servizio

Se la disponibilità del Servizio risulta inferiore al livello di soglia garantito, il Cliente potrà richiedere un rimborso sotto forma di riduzione del canone annuo relativo al Servizio interessato.

Disponibilità (punti percentuali al di sotto del livello di soglia garantito) %	Rimborso da corrispondere Percentuale del canone annuo (%)
1	-
2	1
3	2
4	3

3. Gestione Guasti

3.1 Tempo garantito per gli interventi di ripristino (TGRTT).

Il tempo garantito di ripristino si applica quando un Servizio subisce un'interruzione totale ed è completamente inutilizzabile, secondo quanto descritto nella sezione 2. Non si applica, invece, nei casi di guasti che degradano il Servizio né in caso di guasti che non degradano il Servizio (vedere di seguito).

Il TGRTT viene misurato dal Sistema di Gestione dei Guasti di ST. Ha inizio quando viene segnalato un guasto e viene aperta una segnalazione (trouble ticket) da ST e termina quando ST risolve il guasto e la segnalazione viene chiusa. ST comunicherà (o tenterà di comunicare) al Cliente che il guasto è stato risolto - Vedi punto 5.

3.2 Garanzia di ripristino del Servizio.

Se il Servizio non viene ripristinato entro il TGRTT garantito, il Cliente può richiedere un rimborso sotto forma di riduzione del canone mensile relativo al Servizio interessato.

Ore lavorative successive al TGRTT (tempo garantito di risoluzione del Trouble Ticket)	Rimborso da corrispondere (in % rispetto al canone mensile)
< 8	2 %
> 8	4 %

Le garanzie di ripristino del Servizio non si applicano nei casi indicati qui di seguito:

- ST non è responsabile del guasto;
- Presso la sede del Cliente non è disponibile un dispositivo di alimentazione elettrica appropriato oppure si verifica un'interruzione della fornitura di energia elettrica;
- L'apparecchiatura del Cliente è difettosa o incompatibile con il Servizio di ST ove fosse autorizzata;
- Impossibilità anche temporanea da parte di ST o di suoi incaricati di accedere alla sede del Cliente;
- Cause di forza maggiore ovvero qualsiasi circostanza o evento al di fuori del controllo di ST che ostacola o rende impossibile l'esercizio delle proprie attività o la fornitura del Servizio.

3.3 Guasti che degradano il Servizio.

I guasti che degradano il Servizio si verificano quando un servizio non è completamente disponibile, ma non soddisfa la qualità del servizio prevista, come ad esempio:

- perdita dei pacchetti intermittente;
- superamento della latenza prevista sulla rete ST;
- impossibilità di raggiungere una destinazione anche se le altre sono raggiungibili;
- chiamate disturbate, eco, scarsa qualità;
- ritardi di connessione più elevati rispetto alla norma.

ST si propone di ripristinare pienamente il Servizio entro 24 ore lavorative.

Per i guasti che degradano il Servizio riconducibili a problematiche dipendenti dal fornitore del circuito, non è applicabile alcun rimborso in quanto non esistono SLA da parte dell'ex operatore dominante.

3.4 Guasti che compromettono il Servizio

I guasti che compromettono il Servizio riguardano malfunzionamenti nelle trasmissioni o nei dispositivi terminali ST in grado di provocare una sostanziale perdita di segnale in una o in entrambe le direzioni di trasmissione.

Tali guasti comprendono i seguenti problemi di qualità, considerati come "anormali" quando esulano dal servizio standard:

- nessuna chiamata in ingresso;
- nessuna chiamata in uscita;
- perdita di connettività IP ai punti riferimento ST

3.5 Guasti che non degradano il Servizio

I guasti che non degradano il Servizio sono i malfunzionamenti che non impattano il Servizio, le applicazioni del Cliente o che causano una breve interruzione del Servizio (in genere inferiore ad un minuto) prima che questo venga ripristinato. Per i guasti che non degradano il Servizio non è previsto alcun rimborso.

3.6 Supporto per le modifiche non a pagamento.

Tutte le modifiche eseguite da ST saranno disponibili entro le ore 17.00 del giorno lavorativo successivo, previa ricezione tramite posta elettronica di specifica richiesta che va spedita a assistenza@gruppost.it prima delle 11.00 del giorno lavorativo precedente.

Se, al contrario, il Modulo viene ricevuto dopo tale ora, il tempo di intervento può essere esteso a 3 giorni. Qualora le condizioni lo rendano possibile, ST utilizzerà il massimo impegno per completare le operazioni nello stesso giorno.

Le modifiche a pagamento devono essere concordate con ST tramite il Vs. commerciale di riferimento.

NOTA: non è inclusa la consulenza tecnica*.

* Nel caso in cui si richieda un rimborso per un guasto sulla rete ST, per il quale viene successivamente dimostrato che il guasto si è rivelato all'interno della rete del Cliente stesso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere le spese del supporto tecnico prestato, secondo il costo orario della tabella riportata al successivo punto 4.5

4. Utilizzo del Servizio

4.1 Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili. Inoltre, il Cliente non può utilizzare il Servizio o effettuare comunicazioni in modo tale da arrecare molestie o turbative a terzi, o in modo contrario a norme cogenti, all'ordine pubblico e/o al buon costume.

4.2 Il Cliente si impegna a non consentire a terzi di utilizzare il Servizio ai fini di cui sopra

4.3 Ai fini del presente Contratto è altresì fatto espresso divieto al Cliente di rivendere il Servizio.

4.4 Il Cliente deve ottemperare e rispondere di eventuali responsabilità in materia di "Disposizioni in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia anche a mezzo Internet" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.38 del 15 febbraio 2006, e di tutte le successive modificazioni.

4.5 ST fornirà al Cliente un numero apparati che sono necessari al funzionamento della soluzione oggetto d'ordine; tali apparati sono di proprietà ST e devono essere custoditi dal Cliente con la diligenza del buon commerciante, deve inoltre adottare ogni attività al fine di tutelarne l'integrità originale. ST si impegna laddove il proprio Customer Care ne dia indicazione al proprio installatore locale a provvedere alla sostituzione entro le 16 ore lavorative dal riconoscimento della rottura, con uno uguale o uno analogo, garantendo esclusivamente le funzionalità contrattualmente previste.

Se l'apparato risulterà danneggiato a causa del cliente per cause quali, rottura da caduta, manomissione, compresa la fulminazione, sovratensione, furto o quant'altro riconducibile a causa del cliente e comunque non a Ns responsabilità, questi sarà tenuto a pagare integralmente i pezzi sostituiti, secondo lo schema sotto riportato comprese le spese dell'intervento tecnico sotto dettagliate:

- ✓ Valore del modello di apparato esistente o equivalente quantificato in base al listino in vigore al momento;
- ✓ Diritto di chiamata per trasferta finalizzata a intervento di tecnico specialista compresa la prima ora € 150,00;
- ✓ € 60,00 per quelle successive;
- ✓ Attività sistemistica da remoto per gestione e/o configurazione apparati del Cliente costo forfettario di € 50,00 per ogni 20 minuti di attività svolta.

5. SLA

SLA per accessi erogati a mezzo (x)DSL, FTTH, FTTC, linea wireless ovvero VOIP e Connettività.

Gli obiettivi per la disponibilità e per i tempi di ripristino per accessi delle linee sopra riportate sono specificati nelle tabelle che seguono. E' possibile richiedere un rimborso per il non mantenimento degli accordi, sotto forma di credito, fino a un massimo del 4% sul canone annuo del servizio, o come meglio evidenziato sulla carta dei servizi, calcolato come descritto al punto 2.3; la linea dati deve tuttavia essere mantenuta per tutta la durata del contratto.

Paese:	Disponibilità garantita (%)*:	Tempo di ripristino previsto in giorni lavorativi
Italia	97%	3

Questa garanzia non è applicata se il guasto è dovuto a un malfunzionamento della linea (PSTN o altro) utilizzata per l'accesso (x)DSL al servizio.