

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) E INTERVENTI A VUOTO (IAV) CONNESSIONI CONDIVISE E DEDICATE

PREMESSA

In questo allegato saranno descritti i Service Level Agreement (SLA) per connessioni condivise e dedicate oltre gli interventi a vuoto (IAV)

1. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING CONNESSIONI DEDICATE

I servizi di provisioning sono forniti su base DAC (Data Attesa Consegna) definita dal Vettore,

il Vettore potrà rimodulare la DAC per:

- Ripianificazione appuntamento causa End-User
- Ripianificazione appuntamento causa Vettore
- Ripianificazione appuntamento causa Reseller

Solo nel caso in cui la DAC sia rimodulata per causa End-User o causa Reseller la nuova DAC rimodulata sostituirà la DAC originaria al fine del conteggio degli SLA.

La data reale di consegna del servizio (DRC), può differire dalla data attesa di consegna (DAC) e le tempistiche vengono riportate in Tabella 1, colonna SLA.

2. PROVISIONING: INTERVENTI A VUOTO

Si definiscono le seguenti cause riconosciute per interventi a vuoto durante la fase di provisioning:

1. End-User che rifiuta l'attivazione durante l'intervento di attivazione nel giorno della DAC
2. Qualsiasi causa End-User che non permetta la conclusione dell'attivazione nel giorno della DAC (ad esempio inaccessibilità di parti d'impianto in quanto la scatola di derivazione è posta dietro ai mobili)
3. End-User irreperibile on field durante l'intervento di attivazione nel giorno della DAC
4. Rimodulazione DAC effettuata da parte del Reseller
5. Annullamento dell'ordine da parte del Reseller nei giorni DAC-1 e DAC

In Tabella sottostante si riporta il contributo che il Reseller corrisponde a OpenConnexio a titolo di rimborso dei costi sostenuti per l'intervento a vuoto:

PROVISIONING (tempi di attivazione)				
	Tecnologia	Vettore	SLA	IAV on field
CONDIVISE	FTTH	Open Fiber A&B	15 gg lav 95% casi	80 €
		Open Fiber C&D	60 gg lav 95% casi	80 €
		TIM	15 gg lav 95% casi	80 €
	FTTCab	TIM	15 gg lav 95% casi	80 €
	FWA	Eolo	30 gg lav 95% casi	80 €
		Open Fiber C&D	60 gg lav 95% casi	80 €
	LTE	Vodafone	15 gg lav 95% casi	80 €
DEDICATE	FTTH	Open Fiber A&B	A progetto	150 €
		Open Fiber C&D	A progetto	150 €
		TIM	A progetto	150 €
	FWA	Eolo	A progetto	150 €

3. SLA DI ASSURANCE CONNESSIONI CONDIVISE E DEDICATE

I malfunzionamenti che rientrano nella competenza di OpenConnexio, soggetti agli SLA di seguito illustrati, riguardano il tratto di rete fino al punto di consegna End-User.

Per Disservizio si intende l'interruzione della connessione del servizio.

Diversamente per Degrado si intende un netto decadimento, continuo e ripetuto nel tempo, delle prestazioni e/o delle condizioni di lavoro pur in presenza di continuità della connessione.

Il Reseller può aprire a OpenConnexio la segnalazione di guasto (disservizio e/o degrado) H24 7/7 e sono prese in carico da entro 4 ore lavorative.

Con il servizio PLATINUM H24 presa in carico entro 20 minuti dalla chiamata (anche fuori da orario lavorativo)

Per orario lavorativo si intendono i giorni dal Lunedì al Venerdì (esclusi festivi) dalle 9.00 alle 18.00 (es se una segnalazione viene aperta alle 21 di un giorno lavorativo la presa in carico sarà massimo le ore 13 del giorno lavorativo successivo).

I tempi di ripristino sono calcolati dalla data/ora di presa in carico della segnalazione del guasto sino alla data/ora di richiesta chiusura da parte di OpenConnexio al netto di eventuali sospensioni come descritto nel dettaglio di seguito.

I guasti che rientrano nel calcolo degli SLA sono esclusivamente quelli chiusi con competenza OpenConnexio. L'effettivo SLA applicato viene definito in chiusura della segnalazione sulla base delle informazioni di OpenConnexio, salvo dove diversamente rilevato dal Reseller.

In fase di collaudo del guasto e di riscontro di guasto non di competenza OpenConnexio, le Parti concordano che si potrà operare con intervento congiunto nell'ottica di focalizzare le attività nella risoluzione delle problematiche del End-User finale e determinare l'effettiva competenza del guasto.

Al fine del calcolo degli SLA, vengono detratti dal computo complessivo del tempo di ripristino:

- le sospensioni per cause non imputabili a OpenConnexio
- in caso di collaudo negativo il tempo intercorso tra la richiesta di chiusura e l'esito di collaudo negativo
- per gli interventi congiunti il tempo tra la richiesta di intervento congiunto e la data/ora dell'intervento congiunto

I tempi di spedizione di componenti hardware in sostituzione ad eventuali componenti guaste, non sono considerati nel calcolo degli SLA.

Gli SLA di Assurance non sono vincolanti nel caso si verifichino eventi di Forza Maggiore.

4. ASSURANCE: INTERVENTI A VUOTO

Si definiscono le seguenti cause riconosciute per interventi a vuoto durante la fase di Assurance:

1. Il caso in cui un TT venga chiuso con Competenza Reseller senza uscita da parte del personale OpenConnexio o del Vettore;
2. Il caso in cui un TT venga chiuso con Competenza Reseller con uscita da parte del personale OpenConnexio o del Vettore;
3. Il caso in cui un TT venga chiuso con un intervento tecnico on field che non può essere completato per indisponibilità o irreperibilità dell' End-User a valle di un appuntamento concordato.

ASSURANCE					
	Tecnologia	Vettore	SLA	IAV on field	IAV on call
CONDIVISE	FTTH	Open Fiber A&B	4h lav presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
		Open Fiber C&D	4h lav presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
		TIM	4h lav presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
	FTTCab	TIM	4h lav presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
	FWA	Eolo	4h lav presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
DEDICATE	FTTH	Open Fiber A&B	4h lav presa in carico + 8h lav 95% casi	250 €	200 €
		Open Fiber C&D	4h lav presa in carico + 8h lav 95% casi	250 €	200 €
		TIM	4h lav presa in carico + 8h lav 95% casi	250 €	200 €
	FWA	Eolo	4h lav presa in carico + 8h lav 95% casi	250 €	200 €

ASSURANCE PLATINUM (1)					
	Tecnologia	Vettore	SLA	IAV on field	IAV on call
CONDIVISE	FTTH	Open Fiber A&B	20min presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
		Open Fiber C&D	20min presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
		TIM	20min presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
	FTTCab	TIM	20min presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
	FWA	Eolo	20min presa in carico + 40h lav 95% casi	80 €	40 €
DEDICATE	FTTH	Open Fiber A&B	20min presa in carico + 8h lav 95% casi	250 €	200 €
		Open Fiber C&D	20min presa in carico + 8h lav 95% casi	250 €	200 €
		TIM	20min presa in carico + 8h lav 95% casi	250 €	200 €
	FWA	Eolo	20min presa in carico + 8h lav 95% casi	250 €	200 €

(1) IAV o interventi in remoto fuori dagli orari lavorativi, gli interventi verranno fatturati a 50€/ora con step di 15min.

Nel caso in cui di interventi in loco fuori dagli orari lavorativi gli interventi verranno fatturati a 70€/ora con step di 15min + 50€ di uscita per ogni 100km (calcolo andata/ritorno da ufficio OpenConnexio: via fratelli kennedy 22/e bagnatica (bg))