SERVICE DESCRIPTION
CONNETTIVITÀ - FIBRA DEDICATA
Ver. 1.1 - Aggiornamento del 20/11/2021

SOMMARIO

1. Descrizione generale e condizioni di servizio
2. Avviamento del servizio
3. Gestione e mantenimento del servizio
4. Durata minima
5. SLA
6. Indennizzi e rimborsi
7. Informazioni aggiuntive

---

1. DESCRIZIONE GENERALE E CONDIZIONI DI SERVIZIO

Il servizio di connettività in fibra dedicata che SIELCO propone prevede la fornitura al cliente di un accesso ad Internet dedicato. L'accesso viene erogato sulla base di un canone mensile, il quale viene calcolato a seconda del tipo di taglio scelto. In aggiunta al canone mensile necessario per mantenere attiva la linea, bisogna anche calcolare un costo "Una Tantum" che prevede, tra le altre cose, la parte di uscita del tecnico specializzato che si occuperà dell'installazione e configurazione della rete del cliente.

RICHIESTE DI SERVIZIO

All'interno della fascia oraria del presidio il cliente può aprire dei ticket per le seguenti richieste di servizio:
- Problemi sulla linea
- Problemi sulla rete interna
- Upgrade/ Downgrade della stessa, con relative e ovvie tempistiche di attesa e costi.

PREREQUISITI

- possibilità di poter erogare il servizio di fibra
- possibilità di poter erogare al cliente un servizio di accesso ad Internet sicuro in grado di fornire continuità di servizio e prestazioni ottimali.

nessun tipo di contratto vincolante con il carrier in corso; SI.EL.CO. srl non si prende la responsabilità di disdire linee in uso al cliente.

Le procedure ISO di SI.EL.CO. srl prevedono che venga qualificata una richiesta da parte del commerciale e fornite le informazioni necessarie alle valutazioni di cui sopra. Qualora venisse a mancare anche solo un requisito il servizio non potrà essere erogato.

CONDIZIONI PARTICOLARI

Parte integrante del contratto è la carta dei servizi pubblicata al link: https://sielco.it/

2. AVVIAMENTO DEL SERVIZIO

Le fasi per l'avviamento del servizio sono le seguenti:

A. Inoltro richiesta attivazione linea presso Carrier di riferimento, la tempistica di attivazione rispetterà quella segnata in offerta in caso contrario il cliente potrà richiedere una penale come sottoindicate:

RITARDO NELLA CONSEGNA	PENALE
3-6 giorni lavorativi	5 % del canone mensile
7-15 giorni lavorativi	20 % del canone mensile
16-30 giorni lavorativi	50% del canone mensile
Oltre il 30 esimo giorno lavorativo	100 % del canone mensile

Non rientrano nei periodi di indisponibilità del servizio:
- Manutenzioni programmate;
- Interruzioni dovute a infrastrutture di trasmissione di terze parti non gestite da SI.EL.CO. srl
- Cause di forza maggiore (nubifragi, terremoti, ecc…)

B. Installazione e configurazione apparati presso la sede del cliente

C. Collaudo e presa in incarico del servizio

D. Redazione documentazione tecnica

N.B. A seconda della complessità del progetto le fasi suddette potrebbero variare, ma comunque gli SLA contrattualizzati verranno garantiti solo dall'effettiva presa in incarico del servizio, ovvero alla fine del collaudo. Il collaudo è necessario per poter capire se il taglio di linea acquistato dal cliente risulta essere veritiero a quanto indicato in offerta, esente da latenze e nei limiti della banda minima garantita concordata. Se a fine collaudo emergessero problemi come nei punti indicati precedentemente, si procederà all'apertura di un ticket presso il carrier di riferimento per ulteriori test specifici; e in caso di esito negativo si predisporrà a un nuovo progetto di linea o modifica della stessa. Il mancato rispetto delle tempistiche eventualmente indicate in offerta non risulterà essere motivo valido per un annullamento dell'ordine.

3. GESTIONE E MANTENIMENTO DEL SERVIZIO

Il personale di SI.EL.CO. srl eseguirà le seguenti attività periodiche:

-Monitoraggio della disponibilità della linea

N.B. Le attività di manutenzione verranno eseguite principalmente senza dare disservizi; tuttavia, potrebbe essere necessario concordare delle fasce di manutenzione straordinaria per gestire le attività che rendano necessario un disservizio programmato al quale la società SI.EL.CO. srl farà fronte (se richiesto dal cliente) fornendo un modulo UMTS di appoggio temporaneo per impedire lo stop a livello produttivo.

Un operatore presidia i processi da una console centralizzata da lunedì a venerdì, nella seguente fascia oraria 8:00-12:30 e 14:00-17:30, all'interno della quale vengono presi in incarico i ticket ed avviate le azioni correttive secondo le seguenti tempistiche di risoluzione dei malfunzionamenti

12 Ore solari nel 95 % dei casi

18 Ore solari nel 100 % dei casi

Problema hardware -> escalation sul cliente o sul fornitore

Problema sulla rete -> escalation sul cliente o sul fornitore

Problema sulla linea -> notifica al cliente, escalation sul fornitore e valutazione dell'azione da intraprendere.

N.B. Anche in caso di escalation sul cliente o su fornitore esterno viene garantito il supporto completo fino a risoluzione del problema.

4. DURATA MINIMA

L'offerta relativa agli accessi Internet in fibra dedicata ove non diversamente indicato in offerta, hanno durata minima contrattuale pari a 36 mesi dalla data di attivazione effettiva. Il recesso deve essere richiesto almeno 60 giorni prima della naturale scadenza del contratto tramite PEC.

5. SLA

I servizi di connettività erogati da SI.EL.CO. srl vengono monitorati con un sistema 24/7 in grado di generare alert in caso di anomalie o malfunzionamenti, congenerazione automatica dei ticket di incident ed invio segnalazioni al cliente. SI.EL.CO. srl assicura una disponibilità annua del servizio, misurata su base annuale pari al 97, 99 %.

Dal tempo di SLA vengono esclusi i casi difunzionamento anomalo non imputabili a SI.EL.CO.srl quali ad esempio: cause di forza maggiore (nubifragi, terremoti, ecc.); permessi da entipubblici o privati; sede del Cliente Finale situata in una "area speciale "riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità dipopolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, learee di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situatain "località disagiata", in quanto non raggiungibile pervie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasportospeciali (es. elicottero, funivia, ecc.); malfunzionamenti attribuibili ai sistemi del Cliente Finale e/o del Cliente; malfunzionamenti attribuibili ai sistemi di Terzi.

Si intendono per guasti quelli relativi ai Trouble Ticket (TT) di disservizio effettivamente riscontrati aventi causa SI.EL.CO. srl Il tempo di ripristino è definito come il numero di ore intercorrenti tra l'orario di ricezione del reclamo da parte di SI.EL.CO. srl e l'orario di notifica della chiusura del disservizio, al netto delle sospensioni illustrate ai punti sopra. Gli SLA si calcolano sui Trouble Ticket chiusi entro l'anno di riferimento.

Il massimo credito complessivo applicabile in un singolo anno non potrà eccedere il 6% (sei) del canone annuale del singolo Ordine. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, non sarà dovuto da SI.EL.CO. srl alcun ulteriore risarcimento o indennizzo. SI.EL.CO. Srl non dà alcuna garanzia di disponibilità del servizio ove siano utilizzate infrastrutture di terze parti per erogare il servizio al Cliente Finale. SI.EL.CO. Srl non sarà responsabile per non aver raggiunto il livello di disponibilità di servizio garantita nel caso in cui il guasto sia dovuto all'apparato del Cliente Finale, atti od omissioni del Cliente o del Cliente Finale, manutenzione programmata o altre situazioni e/o azioni eventualmente specificate nelle Condizioni Generali di Contratto vigenti tra SI.EL.CO. Srl ed il Cliente presenti al seguente link: https://sielco.it/condizioni_contrattuali

Le penali che dovessero essere corrisposte da TWT al Cliente, in forza di quanto previsto nel presente documento, non potranno essere trattenute dal pagamento di quanto dovuto da parte del Cliente.

6. INDENNIZZI E RIMBORSI

Il calcolo delle penali precedentemente descritte viene effettuato su base annuale.

Il cliente ha facoltà di chiedere a SI.EL.CO. srl, entro 6 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento e tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA. Il Cliente sarà responsabile dell'identificazione di possibili disservizi/degradi che, a sua discrezione, possano essere considerati appropriati nel calcolo delle penali e della apertura tempestiva del relativo Trouble Ticket. Entro 6 mesi dal termine dell'anno di riferimento il Cliente dovrà sottoporre per iscritto una dettagliata richiesta di penale a SI.EL.CO. srl la quale avrà 30 giorni per verificare la congruenza dei dati ricevuti. Nel caso in cui la verifica dei dati tra

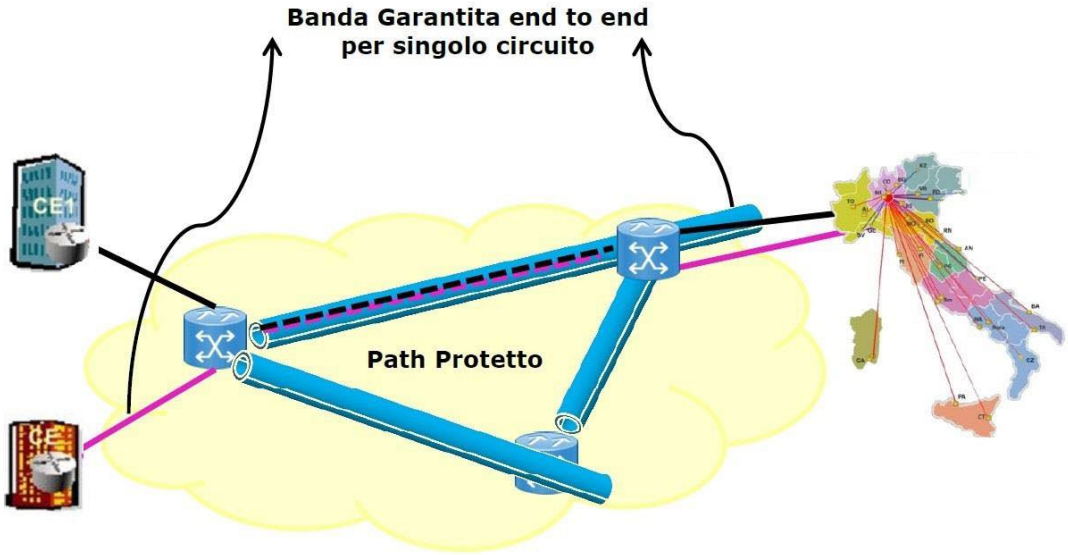
SI.EL.CO. srl ed il Cliente sia concorde e SI.EL.CO. srl abbia emesso il suo benestare, il Cliente emetterà relativa fattura nel primo ciclo di fatturazione utile successivo alle verifiche. Tale fattura verrà corrisposta da SI.EL.CO.C srl entro 40 giorni dalla ricezione della stessa.

7. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda alla sessione "Documenti a corredo" presente sul sito SIELCO alla pagina
https://sielco.it/condizioni_contrattuali/

ALLEGATO SCHEMI TECNICI SOLUZIONI
A. FIBRA DEDICATA

ALLEGATO SCHEMI TECNICI SOLUZIONI
A. FIBRA DEDICATA



Data _____ Firma per accettazione _____