

SERVICE DESCRIPTION
FIBRA DEDICATA
Ver. 1.1 - Aggiornamento del 01/06/2024

Questa Service Description è parte integrante del contratto che comprende i seguenti documenti elencati in ordine di prevalenza:

- 1. l'Offerta accettata (riportata nella Conferma d'Ordine);*
- 2. la Descrizione del Servizio (o "Service Description" o "Specifiche Tecniche");*
- 3. il Service Level Agreement (in seguito anche "SLA");*
- 4. le Condizioni Generali di contratto TLC;*
- 5. la Carta dei Servizi.*

Eventuali ulteriori allegati, condivisi tra le Parti, verranno espressamente richiamati nei documenti sopra elencati.

SOMMARIO

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

1. DESCRIZIONE GENERALE E CONDIZIONI DI SERVIZIO

Il servizio di connettività in fibra dedicata che SI.EL.CO. srl 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 copre, tra le altre cose, il costo di uscita del tecnico specializzato che si occuperà dell'installazione e configurazione della rete del cliente.

RICHIESTE DI SERVIZIO

Chiamando il numero verde 800959349 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30, 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 che il servizio di accesso sia in grado di fornire continuità e prestazioni ottimali.

Qualora venisse a mancare anche solo un requisito il servizio non potrà essere erogato.

Nel caso in cui il Cliente avesse un servizio di connettività preesistente presso la stessa sede, è sua responsabilità richiedere l'eventuale recesso dallo stesso.

2. AVVIAMENTO DEL SERVIZIO

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

A. Inoltre richiesta attivazione linea presso Carrier di riferimento, la tempistica di attivazione rispetterà quella segnata in offerta. In caso di mancato rispetto delle tempistiche 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° 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 carico del servizio, ovvero alla fine del collaudo. Il collaudo è necessario per poter capire se il taglio di linea attivato al cliente risulta essere corrispondente a quanto indicato in offerta, esente da latenze e nei limiti della banda minima garantita concordata. Se dopo il collaudo emergessero problemi tecnici, si procederà all'apertura di un ticket presso il carrier di riferimento per ulteriori test



specifici; e in caso di esito negativo si predisporrà un nuovo progetto di linea o modifica della stessa da proporre al cliente. Il mancato rispetto delle tempistiche eventualmente indicate in offerta non è motivo valido per un annullamento dell'ordine. I livelli di servizio sopra indicati sono specifici del servizio di connettività con fibra dedicata e sostituiscono quelli indicati nella Carta dei Servizi.

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 per limitare il quale la società SI.EL.CO. srl fornirà (se richiesto dal cliente) 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 8:00-19:30, 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

Il contratto relativo agli accessi Internet in fibra dedicata ove non diversamente indicato in offerta, ha durata minima contrattuale pari a 36 mesi dalla data di attivazione effettiva.

L'eventuale recesso prima della scadenza, da richiedersi con preavviso di 90 giorni, comporterà l'addebito al Cliente di tutte le rate rimanenti fino alla fine del periodo contrattuale, più il costo di dismissione del servizio pari a 50,00€ a sede. In caso di disdetta al termine del periodo contrattuale previsto al Cliente verrà addebitato solo il costo di dismissione.

In caso di recesso o comunque alla fine del periodo contrattuale SI.EL.CO. srl il Cliente dovrà restituire a SI.EL.CO. srl gli apparati di sua proprietà in buone condizioni, inviandoli all'indirizzo di SI.EL.CO. srl indicato in fattura a sue spese. Ove richiesto dal Cliente almeno 120 giorni prima della scadenza, il contratto verrà liberamente rinegoziato dalle parti.

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, con generazione 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 di funzionamento anomalo non imputabili a SI.EL.CO. srl quali ad esempio: cause di forza maggiore (nubifragi, terremoti, ecc.); permessi da enti pubblici o privati; sede del Cliente Finale situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile pervie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (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 SI.EL.CO. srl al Cliente, in forza di quanto previsto nel presente documento, non potranno essere



trattenute dal pagamento di quanto dovuto da parte del Cliente.

Per tutto quanto non specificamente indicato sopra ci si può riferire alla Carte dei Servizi disponibile sul sito SI.EL.CO. srl.

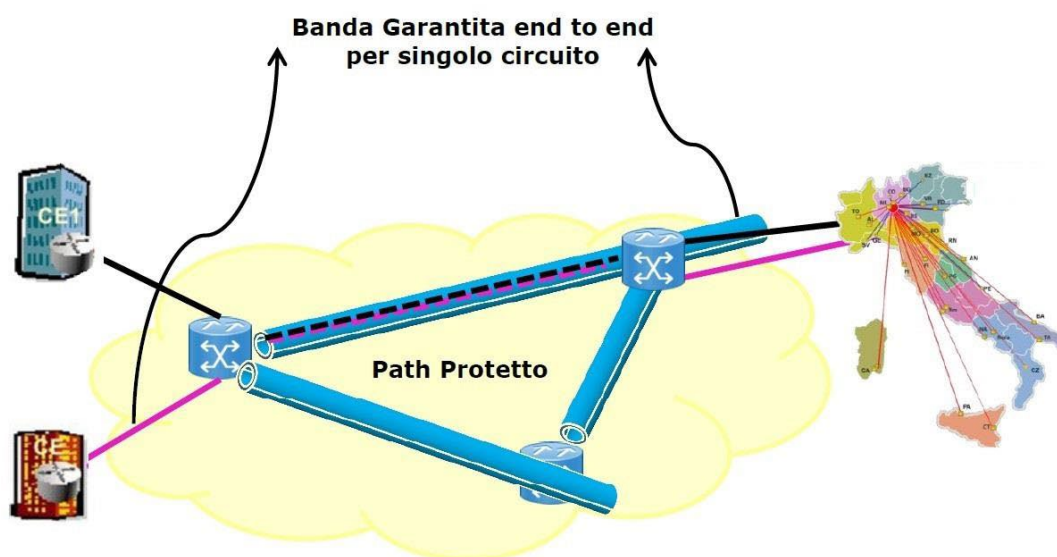
Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda alla sessione "Documenti a corredo" presente sul sito SIELCO alla pagina

https://sielco.it/condizioni_contrattuali/

ALLEGATO SCHEMI TECNICI SOLUZIONI A. FIBRA DEDICATA

6. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

ALLEGATO SCHEMI TECNICI SOLUZIONI A. FIBRA DEDICATA



Data _____

Firma per accettazione _____