SERVICE DESCRIPTION
CONNETTIVITÀ
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. Allegato schemi tecnici soluzioni
7. Informazioni aggiuntive

---

1. DESCRIZIONE GENERALE E CONDIZIONI DI SERVIZIO

Il servizio di connettività che SI.EL.CO. srl propone prevede la fornitura al cliente di un accesso ad Internet, effettuabile tramite diversi tipi di tecnologie.
L'accesso viene erogato sulla base di un canone mensile, il quale viene calcolato a seconda del tipo di taglio scelto e la modalità di fornitura.
In aggiunta al canone mensile necessario per mantenere attiva la linea, bisogna anche calcolare un costo "Una Tantum" che copre 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
-Up grade/ Downgrade della stessa, con relative e ovvie tempistiche di attesa e costi.
Requisiti:
-esito positivo nel controllo copertura (tramite appositi portali web)
- sopralluogo da parte del tecnico andato a buon fine, altrimenti l'ordine viene automaticamente annullato
-possibilità di poter erogare al cliente un servizio di accesso ad Internet sicuro in grado di fornire continuità di servizio e prestazioni ottimali.
Qualora venissero a mancare i requisiti il servizio non potrà essere erogato.

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 può variare a seconda del tipo di accesso ad internet
B. Installazione e configurazione apparati presso la sede del cliente
C. Collaudo e presa in incarico del servizio
D. Redazione documentazione tecnica
NB - 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 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.
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.

3. GESTIONE E MANTENIMENTO DEL SERVIZIO

Il personale di SI.EL.CO. srl eseguirà le seguenti attività periodiche:
-Monitoraggio della linea lato consumi e prestazioni

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 al 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 di incident entro 24 ore ed avviate le azioni correttive secondo il seguente schema:
-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 sul fornitore esterno viene garantito il supporto completo fino a risoluzione del problema.

4. DURATA MINIMA

Le offerte relative agli accessi Internet (tra gli altri ADSL, HDSL/SHDSL o FTTx) hanno la durata minima contrattuale indicata in offerta.
L'eventuale recesso prima della scadenza prevista in offerta 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 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.

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.
I livelli di qualità del servizio sono riportati dettagliatamente nella Carta dei Servizi consultabile alla homepage del sito SI.EL.CO. srl.

6. ALLEGATO SCHEMI TECNICI SOLUZIONI

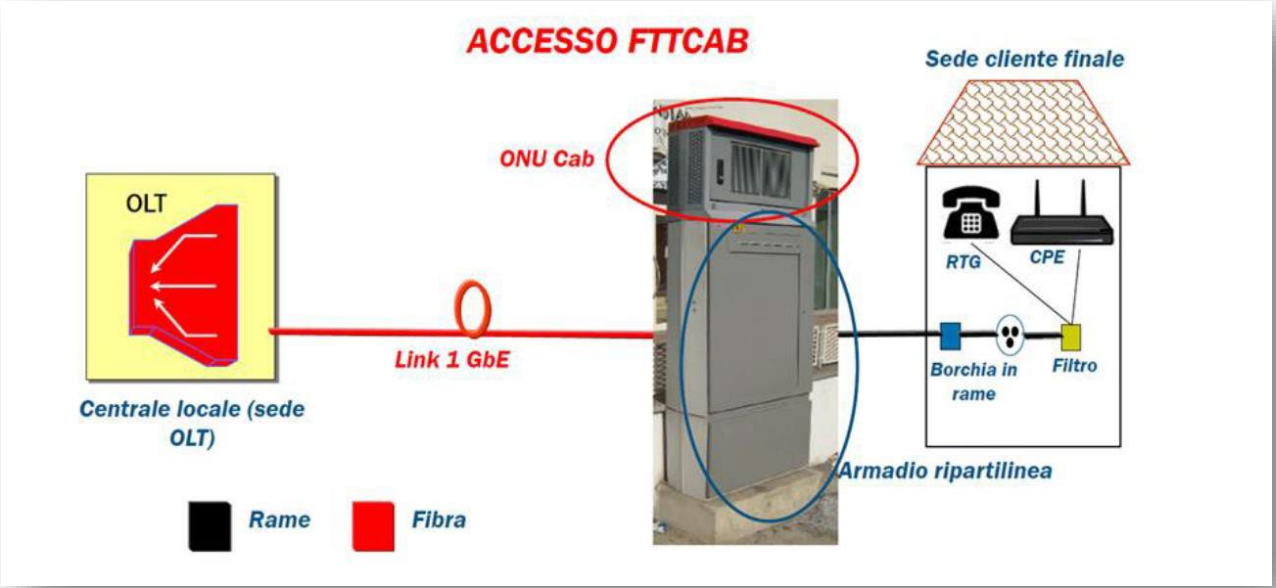
A. Schema FTTC
B. Schema FTTH
C. Schema ADSL
D. Schema Wireless

7. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

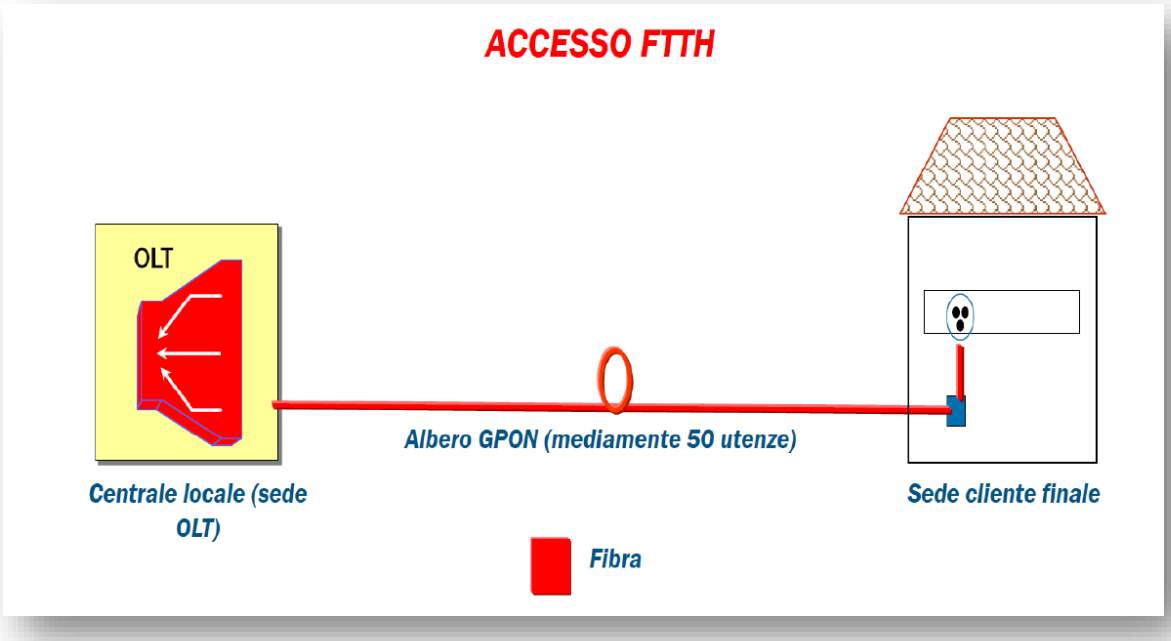
Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda alla sessione "Documenti a corredo" presente sul sito SIELCO alla pagina
https://sielco.it/condizioni_contrattuali/

ALLEGATO: SCHEMI TECNICI SOLUZIONI

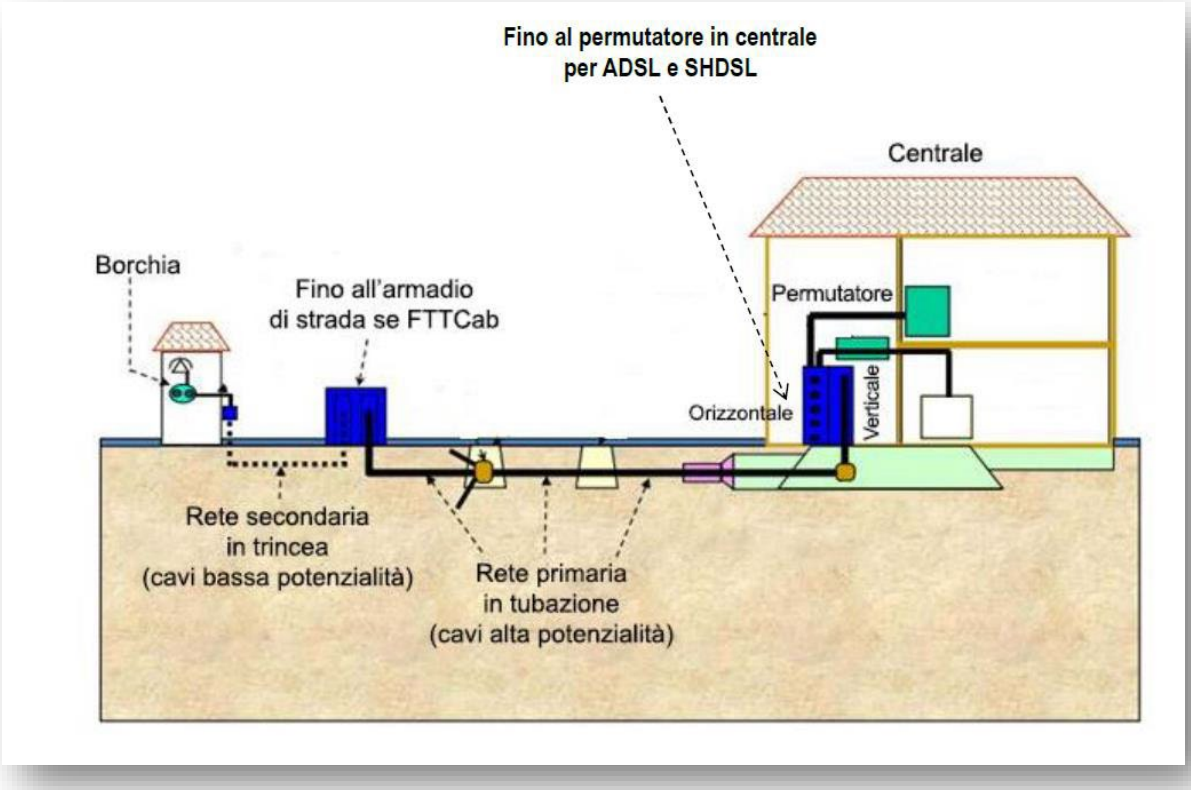
A. Schema FTTC



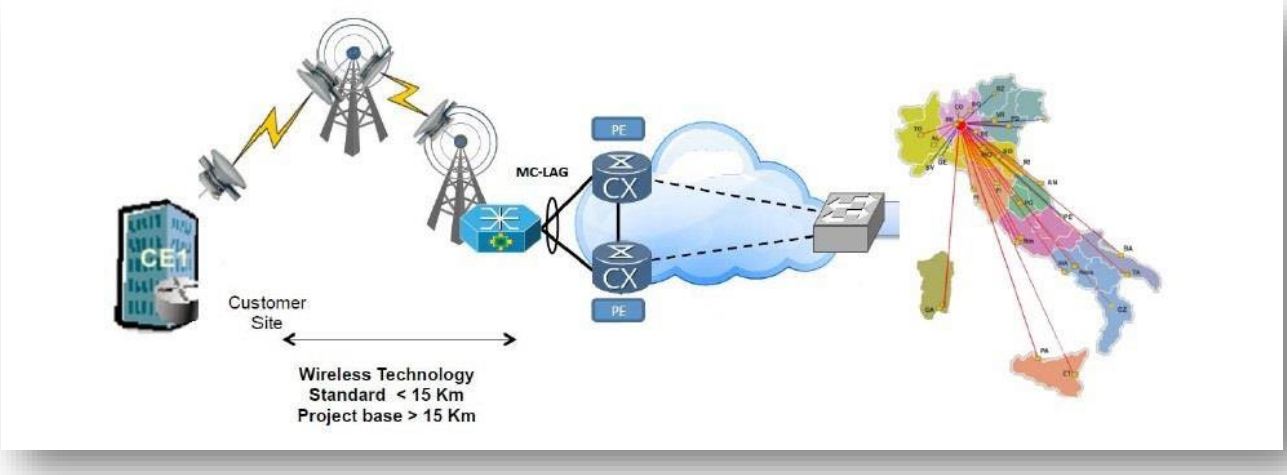
B. Schema FTTH



C. Schema ADSL



D. Schema Wireless



Data _____

Firma per accettazione _____