

LIVELLI DI SERVIZIO

Il presente documento rappresenta i livelli di servizio garantiti da Netikom ai propri clienti strutturati su tre livelli che si distinguono per orario di disponibilità/raggiungibilità dell' Help Desk Netikom ed il tempo massimo entro cui è garantito l'intervento in caso di guasto o temporanea interruzione del servizio. Questo documento è parte integrante del contratto ai sensi dell'art. 3.2 delle condizioni generali di contratto.

TEMPI DI ATTIVAZIONE

E' il tempo massimo entro cui Netikom si impegna a fornire ed attivare i servizi acquistati dal cliente.

TECNOLOGIA	SLA ATTIVAZIONE	DESCRIZIONE
ADSL	30 giorni lavorativi	Entro massimo 30 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto, Netikom si impegna ad attivare la linea dati in tecnologia ADSL
VDSL (FTTC)	45 giorni lavorativi	Entro massimo 45 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto, Netikom si impegna ad attivare la linea dati in tecnologia VDSL (FTTC – Fiber to the cabinet)
FTTH	50 giorni lavorativi	Entro massimo 50 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto, Netikom si impegna ad attivare la linea dati in tecnologia FTTH (Fiber to the home)
TELEFONIA FISSA	45 giorni lavorativi	Entro massimo 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi (Nel 95,00 % dei casi il tempo di attivazione è inferiore ai 6 giorni lavorativi) dalla data di sottoscrizione del contratto, Netikom si impegna ad attivare il servizio di telefonia fissa (Esclusi i tempi necessari per l'eventuale NP)
NP Number Portability	30 giorni lavorativi	Entro massimo 30 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto, Netikom si impegna ad attivare le numerazioni telefoniche portate dal cliente, sui nuovi circuiti dati

I tempi riportati nella precedente tabella non sono garantiti ed eventuali ritardi non potranno essere attribuiti a Netikom, in caso di:

- Impossibilità a procedere per indisponibilità di accesso presso la sede del cliente o irreperibilità del cliente
- Indisponibilità di locali, passaggi o altre infrastrutture necessarie per la posa di eventuali cavi di raccordo all'interno della proprietà privata del cliente
- Mancanza o ritardati ottenimenti di permessi e/o autorizzazioni presso gli enti pubblici o proprietari terzi dell'immobile di residenza del cliente
- Cause di forza maggiore come descritte nelle condizioni generali di contratto

SERVICE SURVEILLANCE

E' l'orario di disponibilità e raggiungibilità del servizio di Assistenza Tecnica e Commerciale di Netikom, entro il quale è possibile mettersi in contatto via telefono o e-mail con gli specialisti tecnici o con i referenti amministrativi.

Il servizio ha tre diverse configurazioni come da seguente tabella:

SUPPORT	DESCRIZIONE
Service Surveillance 9x5	Servizio di assistenza standard, incluso in tutti i contratti Netikom, raggiungibile dalle ore 8:00 alle ore 17:00 dal Lunedì al Venerdì esclusi i giorni festivi infrasettimanali.
Service Surveillance 12x5	Servizio di assistenza ad orario esteso, raggiungibile dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal Lunedì al Venerdì esclusi i giorni festivi infrasettimanali. Il servizio prevede un costo aggiuntivo di 45,00 €/mese
Service Surveillance 12x7	Servizio di assistenza ad orario e giorni estesi, raggiungibile dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal Lunedì alla Domenica, inclusi i giorni festivi. Il servizio prevede un costo aggiuntivo di 87,00 €/mese

SERVICE LEVEL AGREEMENT

E' il tempo massimo entro cui il personale tecnico di Netikom interviene per la verifica e successiva risoluzione di un eventuale guasto o malfunzionamento del servizio fornito.

SERVICE LEVEL AGREEMENT	DESCRIZIONE
30 Minuti	Entro 30 minuti dalla segnalazione al centro di assistenza, Help Desk Netikom, il personale Netikom interviene per la diagnosi e verifica del malfunzionamento o eventuale guasto, ed avvia tutte le procedure per il ripristino completo del servizio.

A seguito di una richiesta di intervento, il personale tecnico di Netikom verifica, attraverso l'impiego di strumenti di telediagnosi e di gestione remota degli apparati di rete, lo stato del servizio oggetto della segnalazione.

Qualora fossero riscontrate delle anomalie a livello di apparati di core (Nodi centralizzati della rete Netikom) il personale interverrà in tempo reale per la rimozione dell'anomalia ed il ripristino del servizio.

Se dalle verifiche in telediagnosi fossero riscontrate anomalie di funzionamento relative al raccordo di competenza Netikom del cliente (Cavo ottico o rame posato fra il POP di distribuzione Netikom e il punto di consegna presso la sede del cliente, identificato presso la terminazione xDSL o il BEP o l'OTO) o all'apparato di terminazione (CPE) installato presso la sede del cliente, il personale tecnico di Netikom interverrà on-site entro 4 ore nel 95% dei casi (entro 8 ore nel 100% dei casi) per il ripristino o la sostituzione della componente guasta.

Qualora dalle verifiche effettuate dal personale tecnico di Netikom in sede di intervento on-site, venisse riscontrato che il malfunzionamento o guasto, sia causato da un problema esterno ovvero non dipendente dalla linea fisica di collegamento di competenza Netikom (Cavo ottico o rame posato fra il POP di distribuzione Netikom e il punto di consegna presso la sede del cliente, identificato presso la terminazione xDSL o il BEP o l'OTO) o dall'apparato di terminazione (CPE) installato presso la sede del cliente, l'intervento tecnico sarà addebitato al cliente applicando i costi e le tariffe come da tabella seguente:

DESCRIZIONE	COSTO / TARIFFA
Diritto di Chiamata	Quota fissa applicata per singolo intervento : 90,00 €
Intervento Tecnico	Tariffa oraria per intervento tecnico applicata per ciascuna ora di lavoro e/o frazione superiore ai 30 minuti : 65,00 €/ora o frazione superiore ai 30 minuti
Costi Trasferta	Tariffa chilometrica per intervento tecnico di 0,80 €/Km applicata per ciascun chilometro dell'intero percorso di andata e ritorno, compreso fra: [Sede Netikom Via Luigi Negrelli 13/B Bolzano] <-> [Sede cliente di intervento]

Il personale tecnico Netikom è in grado di intervenire anche per gestire un eventuale guasto del raccordo in Fibra Ottica interno alla sede del cliente, normalmente di competenza di quest'ultimo, realizzato con cavi in fibra ottica, posati fra il punto di consegna della rete di competenza Netikom (BEP-Building Entry Point o OTO-Optical Termination Outlet) e l'apparato di terminazione (CPE-Customer Premises Equipment) installato presso la sede del cliente. Pertanto il tecnico incaricato dell'intervento informerà a tal proposito il cliente il quale potrà scegliere se avvalersi del personale di Netikom corrispondendo ad essa gli importi di cui sopra che verranno contabilizzati e fatturati a parte ovvero se incaricare un proprio tecnico di fiducia per la verifica ed il ripristino del raccordo interno.

REPAIR SERVICE

E' il tempo massimo necessario per la riparazione ed il ripristino del servizio che Netikom si impegna a garantire in caso di guasto o malfunzionamento del servizio erogato al cliente:

% CASI	TEMPO DI RIPARAZIONE
95,00 %	Nel 95% dei casi, Netikom si impegna a garantire la riparazione ed il ripristino del servizio entro il giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione (NBD – Next Business Day)
100,00 %	Nel 100% dei casi, Netikom si impegna a garantire la riparazione ed il ripristino del servizio entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione (2ndBD – Second Business Day).

DISPONIBILITA' ANNUA DEL SERVIZIO

E' la disponibilità del servizio misurata in percentuale rispetto ad un intero anno solare :

SERVIZIO	DISPONIBILITÀ	DESCRIZIONE
xDSL/FTTH	99,67 %	Percentuale di disponibilità del servizio garantita sulla durata totale di un intero anno solare
TELEFONIA FISSA	99,63 %	Percentuale di disponibilità del servizio garantita sulla durata totale di un intero anno solare

INDENNIZZO

Il mancato intervento di Netikom nei tempi e nelle modalità previste ai punti precedenti, conferisce al cliente che abbia segnalato il disservizio come previsto nella Carta dei Servizi Netikom, il diritto di ricevere un indennizzo calcolato secondo i parametri e modalità descritte nella Carta dei Servizi Netikom reperibile all'indirizzo www.netikom.it nella sezione "Documentation".

Qualora Netikom valuti fondata la richiesta del cliente, compenserà quanto dovuto nella prima fattura successiva utile. In difetto della citata fattura, emetterà nota di credito in favore del cliente.

PUNTI DI CONTATTO HELP-DESK NETIKOM

CONTATTO	DESCRIZIONE
CALL	848 000 480
MAIL	helpdesk@netikom.it