

Service Level Agreement
Servizio inConnection.voip



INDICE

1.	Introduzione	3
2.	Descrizione del servizio	4
3.	Modalità di erogazione del servizio	4
4.	Limitazione di responsabilità	5
5.	Qualità del servizio.....	6

Via Spilimbergo,66 – 33037 Pasian di Prato (UD) - Italy.

P.IVA e Codice Fiscale 02349490306 - Iscrizione 254119 del R.E.A. di Udine

Capitale sociale Euro 4.600,000

T (+39) 0432 1698050 – F (+39) 0432 1841514

Questo documento contiene informazioni proprietarie e/o confidenziali.

Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato ISO/IEC 27001

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma, senza l'esplicito assenso di INASSET SRL

1. Introduzione

1.1. Scopo

Lo scopo di questo Service Level Agreement (SLA) è di definire il livello e la modalità di erogazione del Servizio:

➤ **inConnection.voip**

da parte di InAsset Srl (di seguito definita "InAsset") al Cliente (di seguito definito "Cliente").

In dettaglio, il documento ha l'obiettivo di:

1. Descrivere il servizio fornito al Cliente.
2. Definire il livello di qualità del servizio fornito da InAsset al Cliente.

1.2. Contenuto

Il contenuto di questo documento include informazioni commerciali riservate che dovranno essere trattate come confidenziali. Tali informazioni non potranno essere in alcuna circostanza rivelate, condivise e distribuite ad alcuna terza parte, in assenza di esplicito consenso scritto da parte di InAsset.

1.3. Versione

Data	Versione
26/07/2016	2.0
27/09/2016	2.1
06/06/2018	2.3
19/12/2019	3.0
25/07/2020	3.1

Pubblicazione	Approvatore
25/07/2020	<i>Michele Petrazzo</i>

Controllo
Walter Pino - Compliance
avv.Caterina Pannì - Legal

2. Descrizione del servizio

Il servizio inConnection.voip è la piattaforma di erogazione del Servizio VoIP.

Il servizio VoIP consente all'utente finale, dotato di adeguato accesso ad Internet a larga banda, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche di base attraverso la realizzazione di una o più linee telefoniche virtuali, non dotate quindi di linea telefonica fissa PSTN.

3. Modalità di erogazione del servizio

3.1. Dotazioni necessarie per la fruizione del servizio

L'utente finale dovrà essere dotato, oltre che dell'accesso ad internet, di opportuno terminale VoIP del tipo:

- Softphone (sw per Personal Computer multimediale)
- ATA: Analog Telephone Adapter (per il collegamento di 1 più telefoni analogici)
- Router VoIP

InAsset, se non diversamente contrattualizzato, non metterà a disposizione alcun dispositivo e l'approvvigionamento dello stesso, oltre alla sua configurazione, sarà di esclusiva responsabilità dell'Utente. Non è altresì compreso ogni eventuale interfacciamento della/e linea/e VoIP con i telefoni e/o la centrale telefonica dell'Utente.

3.2. Accesso ed attivazione del servizio

Per l'attivazione del servizio, l'Utente Finale riceverà quanto segue:

- parametri standard di configurazione
- user e password di accesso al servizio (account SIP)
- numero telefonico (da cui inviare o su cui ricevere le chiamate)

Il dispositivo HW o SW in possesso dell'Utente, per un corretto funzionamento del servizio, dovrà essere configurato ed autenticarsi con le credenziali fornite, sui server messi a disposizione da InAsset, utilizzando l'indirizzo fornito nei parametri di configurazione.

Le numerazioni utilizzate per l'erogazione del servizio saranno di tipo geografico.

3.3. Elenchi telefonici

Il Cliente, è a conoscenza che previo consenso, potrà essere gratuitamente inserito nell'elenco telefonico a disposizione del pubblico, con le indicazioni dallo stesso fornite all'atto della richiesta del Servizio. Il Cliente potrà richiedere gratuitamente anche di

non essere inserito nell'elenco telefonico, o di ottenere, ove possibile, che il suo indirizzo sia in parte omissivo.

3.4. Portabilità – Number Portability

Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto l'attivazione del servizio di portabilità del numero, per la quale è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, InAsset non assume alcuna responsabilità per ritardi e disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto.

Il Cliente prende atto che:

- a) l'attivazione del servizio di portabilità del numero è subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio;
- b) per l'attivazione del servizio di portabilità del numero, dovrà compilare in tutte le sue parti l'apposito modulo di "Number Portability", inviarlo a InAsset, che effettuerà per suo conto tutte le attività necessarie a tal fine;
- c) non deve autonomamente attivare alcuna procedura di recesso con l'operatore assegnatario, poiché tale comportamento renderebbe necessaria la disattivazione del servizio e causerebbe la perdita della numerazione stessa;
- d) qualora il precedente operatore assegnatario della numerazione telefonica originaria non proceda all'automatica dismissione dei servizi contrattualizzati e richieda lo specifico recesso dei servizi di telefonia o degli altri servizi collegati ed accessori, solo al termine della positiva conclusione della procedura di portabilità, come precedentemente indicato alla lettera c), il cliente dovrà procedere in autonomia alla formalizzazione richiesta di recesso con le modalità e termini richiesti dall'operatore stesso e senza alcun intervento di InAsset. InAsset non potrà essere ritenuta responsabile né per l'eventuale diniego del recesso da parte del precedente operatore né per l'inerzia del cliente nell'espletamento delle procedure di recesso ed il cliente espressamente rinuncia ad ogni azione e/o richiesta di risarcimento danno o rimborso oneri e/o spese derivante dall'eventuale mancato recesso dal precedente operatore. Resta inteso che ogni costo e/o onere derivante dal recesso stesso resta a carico esclusivo del cliente che non potrà richiedere alcun rimborso ad InAsset.

4. Limitazione di responsabilità

Il cliente avrà la responsabilità della corretta gestione degli account SIP e sarà l'unico responsabile di eventuali furti e/o clonazioni delle credenziali fornite che potranno generare frodi sul traffico telefonico.

Il Servizio è fornito da InAsset per l'uso esclusivo del Cliente sulla linea VoIP indicata all'atto della richiesta di attivazione. Il Cliente non utilizzerà, e adotterà ogni cautela affinché i terzi non utilizzino i Servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di comunicazioni elettroniche, ad altri utenti in genere, ovvero che comunque violino le leggi ed i regolamenti vigenti.

Il Cliente garantisce che qualunque comunicazione effettuata dalla propria utenza telefonica avviene sotto la sua responsabilità e manleva e tiene indenne InAsset da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole.

Al fine di garantire la tracciabilità delle chiamate (identificazione del chiamante) e la realizzazione di eventuali controlli da parte dell’Autorità Giudiziaria, resta inteso che la titolarità della responsabilità del traffico “uscente” dalle postazioni telefoniche dei Clienti Finali verso PSTN e “entrante da PSTN” verso le numerazioni assegnate sarà del sottoscrittore del Contratto.

Il Cliente si impegna ed è responsabile della richiesta di numerazioni geografica in base all’ubicazione geografica della propria residenza, nel pieno rispetto del Piano Regolatore Telefonico Nazionale e si impegna ad utilizzare la numerazione assegnata dal domicilio dichiarato contrattualmente, nel pieno rispetto della normativa vigente.

Il Cliente riconosce e accetta altresì che la disattivazione del Servizio non determina automaticamente la riattivazione del servizio fonia con il precedente operatore o con altri operatori, pertanto sarà cura del Cliente procedere ad una nuova attivazione.

Il Cliente, potrà esercitare la facoltà di richiedere ad altro operatore la migrazione della propria utenza telefonica (c.d. passaggio tra Operatori) conservando i/il propri/o numeri/o telefonici/o. Il Cliente prende atto altresì che in caso di migrazione dell’utenza telefonica verso altri operatori, InAsset, garantirà la migrazione nei tempi previsti e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Il Cliente prende atto infine che InAsset non assume nessuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili e/o dipendenti dall’operatore Recipient.

Fermo quanto previsto nelle Condizioni generali di Contratto, InAsset potrà sospendere il Servizio qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio del Servizio da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo nel Servizio a consumo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

5. Qualità del servizio

5.1. Livelli di servizio

InAsset si impegna ad erogare ai suoi Clienti servizi con i più alti standard di qualità. Questo capitolo fornisce i dettagli circa il livello di qualità del servizio.

In particolare, InAsset si impegna a:

- fornire il servizio oggetto del presente contratto in regola con tutti i requisiti amministrativi e di legge necessari allo svolgimento delle attività del Cliente, garantendone, altresì, il mantenimento per l’intera durata del contratto stesso;
- fornire per 24 ore al giorno e per tutta la durata del contratto un servizio con tutte le caratteristiche indicate nel presente SLA.

5.2. Service Hours

Il servizio è erogato su base **24x7**.

5.3. Affidabilità del servizio

- Non più di 4 (quattro) incidenti in 12 (dodici) mesi
- Tempo medio tra guasti (MTBF) uguale o superiore a 90 giorni.

5.4. Tempo prefissato di risoluzione di un guasto (TRT)

InAsset s’impegna a risolvere i guasti nel tempo più breve che sia ragionevolmente possibile. I guasti dovranno essere segnalati immediatamente al Customer Care di InAsset.

La criticità del servizio **inConnection.voip** è definita come **Medium**.

(FRT) - Prima risposta su segnalazione **immediata**.

(QUA) - Tempo di qualificazione del Trouble Ticketing **entro 15 minuti**.

(PiC) - Presa in carico dalla parte tecnica **4 ore** dalla qualificazione.

(UPD) - Aggiornamenti successivi ogni **8 ore**.

(TRT) – Risoluzione incidente: (cfr. tabella)

Le attività di ripristino iniziano dopo la qualificazione del Trouble Ticket da parte del Direttore Tecnico e terminano quando il Customer Care contatta, o cerca di contattare, il Cliente per assicurarsi che sia soddisfatto e che il problema sia stato risolto.

Ciò in conformità a quanto indicato sul Customer Service Manual in “Chiusura Trouble Ticket”, con l’esclusione dei periodi di tempo in cui i Trouble Ticket rimangono in “Stato Amministrativo” come descritto nel Customer Service Manual, nella sezione “Chiusura Trouble Ticket”.

Il report dell’incident sarà prodotto solo dietro richiesta espressa del cliente oppure nel caso in cui l’incident sia stato classificato di priorità “1. Critical”.

		Business Criticality (cfr. tabella sopra)			
		CRITICAL	HIGH	MEDIUM	LOW
Class. Guasti	Very high			2 ore	
	High			6 ore	
	Medium			24 ore	
	Low			48 ore	
	Planned			Planned	

Livelli di priorità, descrizione ed esempi.

Livello di Priorità	Definizioni
1.VERY HIGH Perdita parziale o totale del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio completamente non disponibile. • Gravi o gravissimi problemi relativi alla sicurezza del servizio (es. data-breach).
2.HIGH Alto degrado del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Guasto parziale con forti limitazioni sul servizio.

	<ul style="list-style-type: none"> • Importanti problemi relativi alla gestione della sicurezza del servizio.
3.MEDIUM Basso impatto sul servizio, impatto sull'ambiente e sulla sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • Guasto parziale con limitazioni sul servizio. • Richieste di modifiche urgenti al servizio. • Problemi relativi alla gestione della sicurezza del servizio.
4.LOW Senza impatto sui servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Modifica non urgente di un servizio o di un asset collegato al servizio.
5.PLANNED Attività pianificate	<ul style="list-style-type: none"> • Attività pianificata senza impatto sul servizio.

5.5. Crediti per disservizi

Nell'ambito del presente SLA, "Disservizio" significa una interruzione del servizio dovuta ad un malfunzionamento dell'infrastruttura del servizio di proprietà di InAsset, o direttamente controllata da InAsset, che determini un'indisponibilità totale del servizio.

Per ogni evento di "Disservizio", verificabile da InAsset ed associato ad un Trouble Ticket di Livello di Priorità 2, sia di tipo pro-attivo che di tipo re-attivo, InAsset, su richiesta del Cliente, offrirà un credito per Disservizio in base al canone annuale.

Le porzioni di ora di disservizio saranno arrotondate all'ora inferiore.

I crediti saranno calcolati secondo la tabella seguente:

Ore disservizio	Credito (% del canone annuale stimato)
Oltre le 24 ore	5%

5.6. Limitazione sui crediti

Il massimo credito applicabile in un singolo anno sarà pari al 20% del canone annuale. InAsset non dà alcuna garanzia di disponibilità del servizio ove siano utilizzate infrastrutture di terze parti per erogare il servizio al Cliente. InAsset 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, atti od omissioni del Cliente, manutenzione programmata o cause di forza maggiore, altre situazioni e/o azioni come specificato nelle Condizioni Generali di Fornitura fra InAsset e Cliente.

Il riconoscimento del credito per disservizio dipenderà esclusivamente dal fatto che il Cliente abbia notificato ad InAsset il guasto, aprendo un Trouble Ticket al Customer Care InAsset. La durata del disservizio sarà determinata ad esclusiva discrezione di InAsset sulla base dei record e documenti interni di InAsset e della corrispondenza con il Cliente, soprattutto quelli inerenti il Trouble Ticket citato precedentemente nel paragrafo.

Il Cliente sarà responsabile dell'identificazione di quei disservizi che a sua discrezione possano essere considerati appropriati per il calcolo dei crediti. Entro 30 giorni dall'evento il Cliente dovrà sottoporre per iscritto una dettagliata richiesta di credito al proprio Rappresentante Commerciale InAsset.

I crediti per disservizi saranno applicati ad esclusiva discrezione di InAsset ogniqualvolta un disservizio, indicato dal Cliente nella sua richiesta, sarà considerato tale da soddisfare tutti i requisiti prima descritti.

In presenza di questo SLA il credito per disservizio rappresenterà per il Cliente l'intera ed unica compensazione per qualsiasi disservizio.

In nessun caso InAsset sarà responsabile per crediti per disservizi che possano eccedere il canone annuale per il servizio medesimo.