

Service Level Agreement
Servizio inConnection.xdsl



INDICE

1.	Introduzione	3
2.	Descrizione del servizio	4
3.	Qualità del servizio.....	5

InAsset Srl

Via Spilimbergo, 70 – 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 27001:2005

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 di Connettività denominato:

➤ ***inConnection.xdsl***

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
06/06/2018	1.0
25/07/2020	1.1

Pubblicazione	Firma Autorizzazione
25/07/2020	<i>Michele Petrazzo</i>

Controllo	Firma Autorizzazione
Walter Pino - Compliance	
Avv. Caterina Pannì - Legal	

2. Descrizione del servizio

Il servizio di connettività inConnection.xdsl di InAsset è un servizio di trasporto o IP, per Operatori di telecomunicazioni, ISP (Internet Service Providers) e soggetti pubblici o privati con o senza Autonomous System (AS). Il servizio consiste nell'accesso dalla sede del Cliente, mediante uno o più collegamenti trasmissivi dedicati, alla rete Internet.

Il servizio potrebbe essere garantito anche da una serie di Operatori di Telecomunicazioni con cui InAsset ha stipulato degli accordi contrattuali di rivendita dei servizi.

2.1. Generalità

Il servizio consente al Cliente l'accesso al servizio internet utilizzando una delle seguenti tecnologie

- DSL (Adsl, Shdsl, Hdsl ecc.)
- Fttx, in cui una rete in fibra ottica raggiunge l'armadio che eroga i servizi di telefonia a un edificio e da questi raggiunge la sede del Cliente via rame (servizio Vdsl e tecnologia Fttc – “fiber to the cabinet”) o via fibra ottica (servizio Ftth - “fiber to the home”).

La velocità di accesso, insieme ad altre caratteristiche, è specificata nell'offerta accettata dal Cliente.

L'infrastruttura di rete Inasset utilizza sia elementi propri sia elementi di terze parti, in particolare la rete di raccolta nazionale di Telecom Italia, inclusiva dei collegamenti in rame o fibra verso il Cliente e alcuni servizi di trasporto, in tecnologia ATM o Ethernet.

2.2. Punto di demarcazione

Il punto di demarcazione tra Cliente ed InAsset è costituito dalla porta Ethernet di erogazione del servizio, di tipo ottico o di tipo elettrico, a seconda dei servizi specificati nel contratto ovvero la consegna del cablaggio fisico ove il cliente attesterà la propria apparecchiatura.

Dal punto di consegna in poi, il Cliente è totalmente responsabile di qualsiasi cablaggio o apparato.

I servizi di trasmissione sono basati sugli standard internazionali IEEE 802.3 e 802.3ae.

3. Qualità del servizio

3.1. 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 di telecomunicazioni 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;
- garantire l'interconnessione come descritto nelle rispettive clausole del presente SLA.

3.2. Service Hours

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

3.3. Disponibilità del servizio

L'obiettivo di disponibilità del servizio inConnection.xdsl di InAsset è del **99,6% misurata su base annuale**.

Il calcolo della disponibilità riguarda i router controllati da InAsset e le infrastrutture del fornitore terzo.

Sono esclusi dal calcolo del tempo di indisponibilità del servizio:

- Manutenzioni programmate.
- Infrastrutture di trasmissione di parti esterne al rapporto.
- Disservizi derivanti da situazioni e/o azioni specificate nelle Condizioni Generali di Fornitura fra InAsset e Cliente.
- Apparati lato Cliente.

I tempi di diagnosi e di ripristino debbono essere misurati a partire dall'orario di apertura del ticket, esclusi i periodi di tempo in cui il Trouble Ticket è posto in Stato Amministrativo come descritto al paragrafo 3.8.

3.4. 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.xdsl* è definita come **Low**.

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

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

(PiC) - Presa in carico dalla parte tecnica **8 ore** dalla qualificazione.

(UPD) - Aggiornamenti successivi ogni **24 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”.

		Business Criticality (cfr. tabella sopra)			
		CRITICAL	HIGH	MEDIUM	LOW
Class. Guasti	Very high				8 ore
	High				16 ore
	Medium				24 ore
	Low				48 ore
	Planned				Planned

Livelli di priorità, descrizione ed esempi.

Livello di Priorità	Definizioni
1.CRITICAL 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. 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

- Attività pianificata senza impatto sul servizio.

3.5. Crediti per disservizi

Nell'ambito del presente SLA, "Disservizio" significa una interruzione del servizio dovuta ad un malfunzionamento dell'infrastruttura trasmissiva di proprietà di InAsset, o direttamente controllata da InAsset, che determini un'indisponibilità totale del servizio per più di 60 (sessanta) minuti.

Per ogni evento di "Disservizio", verificabile da InAsset ed associato ad un Trouble Ticket di Livello di Priorità 1, 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.

Il calcolo dei Crediti si applica esclusivamente nell'eventualità che il Fault Recovery Time (FRT), per ticket di priorità 1, ecceda il Target Recovery Time (TRT).

I crediti saranno calcolati secondo la tabella seguente:

Ore disservizio	Credito (% del canone annuale)
Oltre le 48 ore	2%

3.6. Crediti per indisponibilità del servizio

La disponibilità del servizio verrà calcolata per ogni singolo collegamento, identificato univocamente dal Numero di Circuito di InAsset, come segue:

$$\frac{(\text{Numero totale di ore in un anno} - \text{somma dei periodi di indisponibilità nell'anno}) * 100}{\text{Numero totale di ore in un anno}}$$

Nel caso la disponibilità del servizio calcolata non coincida con l'obiettivo di disponibilità prefissato, InAsset, su richiesta del Cliente, offrirà un credito per Indisponibilità del Servizio basato sul canone annuale.

I crediti saranno calcolati secondo la tabella seguente:

Disponibilità	Credito (% del canone annuale)
≥99,60%	0%
≥99,55 <99,60%	1%
≥99,45 <99,55%	2%
<99,45%	5%

3.7. Limitazione sui crediti

Il massimo credito applicabile in un singolo anno sarà pari al 20% del canone annuale del circuito. 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 di Priorità 1 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.