SLA
SERVICE LEVEL AGREEMENT

QUALITÀ DEI SERVIZI E PUNTI DI CONTATTO PER I SERVIZI:

Connettività in RamE/MISTO

Connettività ADSL
Connettività (S)HDSL e IMA
Connettività in Fibra Ottica FTTCab

Connettività in Fibra Ottica

Connettività in Fibra Ottica FTTH
Connettività GPON
Connettività in Fibra Ottica SDH Dedicata

Connettività in Radio Hiperlan

Connettività in Radio Hiperlan Wifox
Connettività in Radio Hiperlan PTP Dedicati

Servizi Vocali

Servizi di Telefonia in VoIP
Servizi di Telefonia in WLR
Servizi di Telefonia in CS/CPS
Servizi telefonia a valore aggiunto Chiamaverde

Servizi WIFI HOT SPOT

CLUB MIXBOX

Servizi IT ASP

Servizi Housing / Hosting
Servizi Cloud Computing / Server Virtuali

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

SOMMARIO

SOMMARIO 2

SERVICE LEVEL AGREEMENT 3

1. INTRODUZIONE 3

2. ACRONIMI 3

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 4

4. GESTIONE OPERATIVA 4

5. GESTIONE PROATTIVA DEI GUASTI 4

6. RESPONSABILITÀ DEL NOC/AS 5

7. SEGNALAZIONE GUASTI 5

8. GESTIONE DEI GUASTI 6

9. PRIORITÀ TROUBLE TICKET 6

9.1. Livello di priorità - Descrizione ed esempi per ogni livello di priorità 6

10. RIPRISTINO DEL SERVIZIO ED INFORMAZIONI AL CLIENTE 7

11. SOLLECITI AL RIPRISTINO (ESCALATION) 7

12. CHIUSURA TROUBLE TICKET 8

13. MODIFICHE DEL SERVIZIO 8

14. MANUTENZIONE 8

ALLEGATO A – OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 9

A.1. Tempo di disponibilità del servizio 9

A.2. Tempo prefissato di risoluzione di un guasto 9

ALLEGATO B - CONTATTI E LISTA D'ESCALATION 11

B.1. Elenco contatti per ASSURANCE 11

B.2. Lista di escalation 11

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. INTRODUZIONE

Lo scopo del presente Service Level Agreement (SLA) è di definire il livello e la modalità di erogazione dei Servizi di Trasmissione Dati, Servizi vocali e Servizi IT da parte di PLANETEL S.p.A. (di seguito solamente "PLANETEL") al Cliente Utilizzatore (di seguito solamente "Cliente").

In dettaglio il presente documento ha l'obiettivo di:

- descrivere i servizi forniti al Cliente;
- chiarire le modalità di manutenzione e assistenza nonché le procedure di gestione e risoluzione guasti;
- definire il livello di qualità del servizio fornito da PLANETEL al Cliente.

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 PLANETEL.

2. ACRONIMI

Acronimi e terminologia generalmente utilizzati nel documento:

AS	Assurance	dipartimento di PLANETEL preposto al supporto tecnico clienti
NOC	Network Operation Center	dipartimento di PLANETEL responsabile della gestione di rete
TRT	Target Recovery Time	tempo prefissato di risoluzione guasto
FRT	Fault Recovery Time	tempo effettivo di risoluzione guasto
ODf	Optical Distribution Frame	ripartitore ottico
DDF	Digital Distribution Frame	ripartitore elettrico
POP	Point Of Presence	sito tecnico di PLANETEL dove avviene l'erogazione del servizio
SLA	Service Level Agreement	accordo sulle modalità e la qualità di erogazione del servizio
PDH	Plesyochronous Digital Hierarchy	Tecnologia e protocollo di rete di livello fisico usata per tramettere dati su rete di trasporto digitale
FTT*	Fiber to the *	
VOIP	Voice Over IP	Tecnologia per la veicolazione del segnale voce su reti di connettività digitale
WLR	Wholesale Line Rental	Metodologia di consegna di servizi di telefonia
SDH	Synchronous Digital Hierarchy	Tecnologia per la trasmissione di dati su reti in fibra ottica
TT	Trouble Ticket	
24/7/365		24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, 365 giorni l'anno

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio PLANETEL prevede la fornitura di circuiti trasmissivi diretti con presentazione di tipo:

- Fast Ethernet (FE)
- Giga Ethernet (GE)
- 10G Ethernet (10GE)

I circuiti presentano diverse opzioni di protezione, a seconda della capacità richiesta, da 2 Mbps fino a 10 Gbps:

- Porta singola – percorso protetto da 1Gbps a 10Gbps:
- Porta singola – percorso singolo
- Porta doppia – percorso doppio

Il servizio PLANETEL voce è erogato in tecnologia VOIP con protocolli SIP IP, FAX T38 e FaxToMail.

Punto di demarcazione: il punto di demarcazione tra Cliente e PLANETEL è costituito dalla porta Ethernet di erogazione del servizio, di tipo ottico o di tipo elettrico, a seconda dei servizi specificati nel Modulo d'Ordine Tecnico compilato dal Cliente.

PLANETEL fornirà al Cliente una porta di connessione sul proprio apparato di terminazione. Da quel punto in poi, il Cliente è totalmente responsabile di qualsiasi cablaggio o apparato. I servizi di trasmissione dati di PLANETEL sono basati sugli standard internazionali IEEE 802.3.

4. GESTIONE OPERATIVA

PLANETEL gestisce e controlla la sua rete 24/7/365 dal Network Operation Center (NOC).

Un team dedicato ha la responsabilità di garantire che gli standard qualitativi definiti siano raggiunti. Il NOC sorveglia l'infrastruttura di rete e gli apparati preposti ai servizi Dati, al fine di identificare, notificare e risolvere eventuali malfunzionamenti.

L'Assurance di PLANETEL è responsabile di gestire la comunicazione con il Cliente.

AS rappresenta un affidabile singolo punto di contatto, raggiungibile mediante un numero di telefono, per tutte le comunicazioni del Cliente effettuate dal lunedì alla domenica, dalle 8:00 alle 22:00.

Le segnalazioni guasti tra il Cliente ed AS avverranno per mail, telefonica o portale "myplanetel". A seguito della segnalazione verrà aperto un TT, seguirà conferma di presa in carico a mezzo di posta elettronica entro 30 minuti dal lunedì alla domenica, dalle 8:00 alle 22:00, comunque nel rispetto delle possibilità e/o necessità del cliente.

5. GESTIONE PROATTIVA DEI GUASTI

Il NOC sorveglia il funzionamento della rete e identifica automaticamente malfunzionamenti che hanno un impatto sui servizi erogati.

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

EURONEXT GROWTH MILAN
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 27001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 37001 BUREAU VERITAS Certification

In caso guasto che ha un impatto di natura generalizzata o che coinvolge uno o più POP di distribuzione rispetto servizi erogati al Cliente, AS informa il Cliente immediatamente. Il AS notificherà il Cliente solo in caso di guasti che, come definito nel Capitolo 6, sono classificati di Livello di Priorità Alta oppure Livello di Priorità Media; ossia quei malfunzionamenti di rete che come effetto diretto, rispettivamente, interrompono il servizio oppure lo pongono in condizioni critiche.

Il NOC svolge la sua funzione di sorveglianza della rete 24/7/365 mediante il Network Management System ed un sofisticato corredo di applicazioni Software. Gli specialisti tecnici presso il NOC gestiscono eventuali guasti sia direttamente sia mediante il supporto di contratti di manutenzione con i più importanti fornitori di tecnologia.

6. RESPONSABILITÀ DEL NOC/AS

La seguente lista descrive le più importanti responsabilità operative del NOC e del AS:

- gestione della rete 24/7/365
- configurazione apparati di rete
- notifica e aggiornamenti al cliente secondo necessità
- gestione allarmi degli apparati
- risoluzione dei guasti e ripristino del servizio
- rapporti tecnici sulla rete e sui servizi
- programmazione manutenzione preventiva
- manutenzione e controllo fisico degli apparati

7. SEGNALAZIONE GUASTI

Qualunque disservizio dovrà essere immediatamente comunicato all'Assurance di PLANETEL.

PLANETEL raccomanda di scambiare, in fase di segnalazione, ogni informazione relativa ai servizi secondo le modalità descritte nell'allegato B. Specifiche esigenze del Cliente saranno discusse ed eventualmente si concorderà su modalità operative personalizzate.

Quando il Cliente contatterà AS dovrà essere pronto a fornire le seguenti informazioni:

- proprio nome, nome della società Cliente, recapito telefonico o codice contratto
- riferimenti del servizio (località, tipo di servizio, ...), data e orario del guasto
- tipo di guasto e ogni ulteriore risultato di diagnostica o misura effettuato

Una volta ricevuta la notifica l'Assurance PLANETEL inserirà i dati nel sistema di gestione guasti. Il Cliente riceverà le seguenti informazioni:

- Data/ora apertura e data/ora presa in carico della segnalazione
- il numero di riferimento del TT aperto da PLANETEL

Per ogni ulteriore comunicazione con AS, siano esse dovute a richieste di aggiornamento oppure a sollecito di ripristino, il Cliente dovrà fare riferimento al numero di Trouble Ticket inizialmente comunicato.

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

EURONEXT GROWTH MILAN
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 27001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 37001 BUREAU VERITAS Certification

8. GESTIONE DEI GUASTI

Il reparto Assurance, ricevuta la notifica di guasto e aperto il Trouble Ticket si attiverà immediatamente affinché venga iniziata la diagnosi e la risoluzione. Durante le attività necessarie al ripristino del guasto le procedure attivate ed ogni azione è tracciata con l'ausilio del sistema di gestione TT.

Durante il ripristino del servizio è considerata fondamentale la collaborazione del cliente affinché, se necessario, il personale PLANETEL oppure terze parti da PLANETEL incaricate, possano operare presso la sede Cliente nel rispetto delle norme di sicurezza. Qualora, in tali frangenti, l'assistenza del Cliente non fosse disponibile, il TT sarà sospeso in "Causa Cliente" fino a quando la sede Cliente risulterà accessibile o il cliente disponibile.

In caso di disservizio, l'obbiettivo di PLANETEL è di ripristinare il servizio erogato nel minor tempo possibile e comunque rispettando le tempistiche presenti nella tabella riportata nell'allegato A.2.

9. PRIORITÀ TROUBLE TICKET

Per un processo di risoluzione guasti efficiente che minimizzi l'impatto sui servizi è opportuno creare un sistema di priorità fra i TT. Il personale PLANETEL determinerà per ogni guasto la gravità dello stesso, misurato in termini di impatto sul servizio. La priorità è determinata, in accordo con il Cliente, al momento dell'apertura del TT sulla base delle informazioni al momento disponibili.

La lista di priorità di seguito allegata, unitamente con i rispettivi esempi, è utilizzata internamente a PLANETEL al fine di garantire una gestione efficace della risoluzione guasti. La priorità assegnata ad un particolare problema consente di concentrare le risorse disponibili e di attivare automaticamente il processo di informazione e coinvolgimento del management secondo una tabella di intervalli prestabilita.

Si faccia comunque riferimento alla tabella presente nell'allegato A.2 per i riferimenti alle categorie di servizio impattate dalla problematica.

9.1. Livello di priorità - Descrizione ed esempi per ogni livello di priorità

LIVELLO DI PRIORITÀ ALTA

Esempio: Servizio completamente indisponibile o problemi che causano notevole degrado nelle prestazioni e richiedono un'immediata azione correttiva.

Gravità: Condizioni Critiche

LIVELLO DI PRIORITÀ MEDIA

Esempio: situazione di guasto che non ha un effetto immediato sul servizio ma potrebbe potenzialmente condurre ad un degrado di prestazioni o di perdita del servizio. Richieste di variazioni urgenti sui servizi erogati e/o variazioni programmate con il cliente.

Gravità: Effetti sulle prestazioni, variazioni urgenti che possono compromettere il servizio

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

EURONEXT GROWTH MILAN
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 27001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 37001 BUREAU VERITAS Certification

LIVELLO DI PRIORITÀ BASSA

Esempio: Spia di allarme minore attiva oppure richiesta di Informazioni tecniche o richiesta di variazione non urgenti.

Gravità: Senza impatto sui servizi o con impatti non rilevanti

10. RIPRISTINO DEL SERVIZIO ED INFORMAZIONI AL CLIENTE

AS è responsabile, in caso di guasto, di mantenere aggiornato il cliente nel modo più esaustivo su come procedono le attività per il ripristino del servizio. Il cliente riceverà aggiornamenti coerentemente con lo schema di seguito descritto:

Guasti Priorità ALTA: primo aggiornamento all'apertura del Trouble Ticket e successivamente non appena sussistano rilevanti variazioni.

Guasti Priorità MEDIA: primo aggiornamento all'apertura del Trouble Ticket e successivamente non appena sussistano rilevanti variazioni.

Guasti Priorità BASSA: al completamento dell'attività

Il Livello di Priorità può cambiare dopo l'apertura del TT, in seguito ad una risoluzione parziale (es: da disservizio totale a perdita di ridondanza); la variazione del livello di priorità è concordata tra AS e Cliente.

11. SOLLECITI AL RIPRISTINO (ESCALATION)

PLANETEL include nei propri obbiettivi il raggiungimento di valori di Target Recovery Time (TRT), intervallo fra l'apertura del guasto ed il ripristino del servizio, con valori riportati nella tabella presente in allegato A.2.

In caso la soglia di TRT venga superata ovvero il Cliente non riceva aggiornamenti, come descritto nel capitolo 7, PLANETEL offre al Cliente l'opportunità di sollecitare il ripristino del servizio contattando i diversi livelli operativi di PLANETEL.

I solleciti di ripristino (Escalation) saranno accettati ad intervalli precisi fintantoché il guasto non sia isolato ed il piano di ripristino sia stato messo in atto e comunicato al Cliente.

La procedura di escalation sarà sospesa quando il guasto è isolato e le attività per il ripristino del servizio sono in corso

Gli intervalli per il sollecito sono determinati dal tempo in cui il Trouble Ticket è aperto sommando i tempi in cui PLANETEL è oggettivamente in grado di operare, ossia non sussistano impedimenti dovuti al Cliente medesimo ovvero non dovuti alla volontà di PLANETEL e fuori dal controllo di PLANETEL "terzi". In tali casi il Trouble Ticket viene "sospeso causa cliente" fino alla nuova disponibilità del Cliente o come "causa forza maggiore" in caso d'impedimenti da terzi/atmosferici.

La tempistica di escalation è riportata nella tabella seguente espressa in ore lavorative LUN-VEN 8.00-18.30.

I contatti PLANETEL per ogni livello sono elencati nell'allegato B.

Priorità Guasto	Livello Escalation	
	Liv 1	Liv 2
Priorità ALTA	4 ore	8 ore
Priorità MEDIA	16 ore	24 ore
Priorità BASSA	24 ore	32 ore

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

EURONEXT GROWTH MILAN
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 27001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 37001 BUREAU VERITAS Certification

12. CHIUSURA TROUBLE TICKET

Una volta risolto il guasto, AS contatterà il Cliente, telefonicamente e/o via email, per assicurarsi che lo stesso sia soddisfatto della soluzione. Questo determina il tempo effettivo di risoluzione guasto (FRT). Il TT sarà chiuso con l'accordo del Cliente, ovvero il Cliente avrà a disposizione almeno 1 ora per eventuali verifiche e confermare la soluzione del problema.

PLANETEL si impegna a fornire ogni volta una ragionevole analisi sulla causa del guasto ed a condividere con il Cliente tutte le azioni correttive messe in atto per la riparazione e al fine di prevenire il ripetersi dell'evento. In alcuni casi, sia a causa di elementi gestiti da terze parti che a causa dell'intrinseca complessità delle infrastrutture, potrebbe non essere possibile identificare univocamente la causa del guasto.

13. MODIFICHE DEL SERVIZIO

In caso il Cliente desideri modifiche o estensioni del servizio fruito, coerentemente con i suoi diritti sanciti nel contratto di fornitura in essere con PLANETEL, dovrà comunicare la sua richiesta al punto di contatto commerciale PLANETEL, il quale attiverà il processo interno di progettazione ed implementazione della variazione.

14. MANUTENZIONE

PLANETEL pianificherà ed eseguirà le operazioni di manutenzione preventiva su tutti gli apparati costituenti la rete seguendo le prescrizioni tecniche indicate nelle specifiche del costruttore o a seconda di analisi tecnica eseguita dal NOC.

La manutenzione preventiva provoca normalmente interruzioni del servizio, quindi sarà programmata in modo da evitare la concomitanza dei picchi di traffico giornalieri e stagionali del Cliente. Generalmente gli apparati di rete richiedono interventi di manutenzione preventiva 2 volte l'anno.

In nessuna circostanza saranno eseguite attività di manutenzione, sia nel caso in cui si prevedano impatti sul servizio erogato sia nel caso in cui sussistano ragionevoli dubbi di potenziali impatti sul servizio, senza che il Cliente sia correttamente avvertito almeno con 5 giorni solari di anticipo.

Nel caso di interventi di emergenza, per i quali 5 giorni solari di preavviso non siano applicabili, il Cliente sarà informato del piano secondo i canali di comunicazione descritti nei precedenti capitoli.

I disservizi dovuti alla manutenzione programmata non saranno inclusi al fine della misurazione della disponibilità del servizio e, quindi, non concorreranno a generare le penali per disservizi.

Il Cliente fornirà a PLANETEL una lista di punti di contatto per la pianificazione della manutenzione programmata e straordinaria.

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

EURONEXT GROWTH MILAN
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 27001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 37001 BUREAU VERITAS Certification

ALLEGATO A – OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

A.1. TEMPO DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

La disponibilità del servizio è la seguente, misurata su base annuale:

SERVIZIO	In %
Connettività in ponti radio RADIO (circuito protetto 1+1)	99,95
Connettività in Fibra Ottica SDH dedicata (circuito protetto/non protetto)	99,95
Connettività in Rame ADSL	96,55
Connettività in Rame IMA HDSL	99,95
Connettività in ULL FTTCab – FTTH	99,95
Connettività in Radio Punto/Multipunto Hiperlan WiFOX	98,95
Servizi Connettività WIFI HOT SPOT / CLUB MIXBOX	96,95
Servizio Chiamaverde	99,55
Servizio PBX Virtuale myCALL	99,95
Servizi di comunicazione VOIP	99,95
Servizi WLR - CS/CPS	99,95
Housing, Hosting e Server Virtuali	99,95

Sono esclusi dal calcolo del tempo di indisponibilità del servizio:

- Manutenzioni programmate
- Tutti i circuiti non posseduti da PLANETEL
- Disservizi derivanti da situazioni e/o azioni specificate nelle Condizioni Generali di fornitura

I tempi di diagnosi e di ripristino debbono essere misurati a partire dall'orario di apertura del TT, esclusi i periodi di tempo in cui il TT è posto in "sospeso causa cliente" o " causa forza maggiore" come descritto al Capitolo 5.

A.2. TEMPO PREFISSATO DI RISOLUZIONE DI UN GUASTO

PLANETEL si impegna a risolvere i guasti nel rispetto dela tabella sotto riportata. I guasti devono essere segnalati immediatamente al AS di PLANETEL.

Il tempo di ripristino (FRT) inizia dal momento di apertura del TT e termina quando AS contatta, o cerca di contattare, telefonicamente e/o via email, il Cliente per assicurarsi che sia soddisfatto e che il problema sia stato risolto, in conformità col Capitolo 9, con l'esclusione di tutti quei periodi di tempo in cui i TT sia sospeso.

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

STANDARD

		Guasto			Fermo			Degrado			Anomalia			Variazione			Richiesta info		
		Bassa	Media	Alta	Bassa	Media	Alta	Bassa	Media	Alta	Bassa	Media	Alta	Bassa	Media	Alta	Bassa	Media	Alta
1	FTTCAB			8			16	40		16	40			40			40		
2	FTTH			8			8	24		8	28			32			32		
3	XDSL			8			16	40		16	40			40			40		
4	RADIO			8			16	40		16	40			40			40		
5	VOIP			8			8	24		16	40			24			24		
6	CS-CPS			8			16	24		16	40			40			40		
7	WLR			8			16	24		16	40			40			40		
8	MYCALL			8			8	24		16	40			24			24		
9	MOBILE			8			16	24		16	40			40			40		
10	MOBILE DATI			8			16	4		16	40			40			40		
11	DOMINI			8			8				28			40			40		
12	HOUSING			16			16	16			40			40			40		
13	HOSTING			16			8				28			24			24		
14	SICUREZZA GESTITA			8			8	16		8	28			16			16		
15	PEC			8			8				28			24			24		

Periodo lavorativo

	dalle	alle
Lunedì	08:00	16:30
Martedì	08:00	16:30
Mercoledì	08:00	16:30
Giovedì	08:00	16:30
Venerdì	08:00	16:30
Sabato	-	-
Domenica	-	-
Festivo	-	-

Ore

Lavorative	X

Le presenti tabelle fanno riferimento al 95% dei casi, per il restante 5% di "casistiche particolari" Planetel si riserva di incrementare del 70% i valori di SLA di riferimento.

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.

ALLEGATO B - CONTATTI E LISTA D'ESCALATION

B.1. ELENCO CONTATTI PER ASSURANCE

I guasti possono essere aperti su base 24/7/365 al AS nelle seguenti modalità:

Tramite:	Contatto	Tempo di accettazione
Telefono	035.20 40 80 (Business) (dall'estero: +39.035.204080) 035.20 40 91 (Privati)	H24/7/365
Fax	035.20 40 65 (dall'estero: +39.035.204065)	H24/7/365
Email	assistenza@planetel.it	H24/7/365
Portale Web	MyPlanetel.it	H24/7/365

Sul portale MyPlanetel sono disponibili specifiche aree di accesso per i Clienti:

- segnalazioni tecniche assurance
- segnalazioni amministrative
- segnalazioni commerciali quali variazioni, upgrade o modifiche contrattuali
- statistiche numero TT aperti
- gestione parental control
- fatture

Per accedere al portale sono necessarie "abilitazione e codici login - password" comunicati in fase d'attivazione contratto e recuperabili tramite portale stesso con modalità "recupero credenziali". Sul portale MyPlanetel si otterranno informazioni sui servizi attivi, sui prodotti attivi, sulle configurazioni, statistiche sui propri prodotti, riepiloghi delle attività richieste ed erogate, sarà possibile inserire direttamente richieste apertura TT.

B.2. LISTA DI ESCALATION

Livello 1 Specialist Support Assurance Planetel , PLANETEL +39-035204343

Livello 2 Responsabile Assurance Planetel , PLANETEL +39-035204067 Matteo Facchinetti

Il AS comunicherà ogni eventuale variazione di tale lista.

Planetel S.p.A. – Via Boffalora 4 – 24048 Treviolo (BG)
Tel. 035 204 070 – Fax 035 204 065 – info@planetel.it – **www.planetel.it**
C.F./P.IVA 02831630161 – Reg. Imp. BG n. 02831630161 – Cap. Soc. 4.075.287,00 € i.v.