



LA CONNETTIVITÀ BUSINESS CHE ASPETTAVI

CELERIS INFORMATION TECHNOLOGY

EASY CABLE



I servizi EASY CABLE sono basati sistema ADSL Ethernet standard ITU-T G.992. Su ogni borchia telefonica cui è collegato un apparecchio presso la sede del cliente finale deve essere inserito un microfiltro passa-basso.

SLA - Service Level Agreement per i servizi ADSL

Celeris rispetta i Livelli di Servizio (SLA) previsti per i fornitori di servizi di connettività per il supporto agli utenti e il ripristino di servizi critici.

Il tempo di ripristino del servizio ADSL per il cliente finale è definito come il numero di giorni lavorativi intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo da parte di Celeris e la data di rimozione del guasto, al netto delle sospensioni causa cliente.

Celeris si impegna a ripristinare il servizio ADSL per il cliente:

A) risolvendo il 95% dei guasti entro 4 successivi alla data di ricezione del reclamo;

B) rimuovendo il 95% dei guasti esclusi dal punto A entro il ventesimo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del reclamo.

In caso di scarse performance riferite alla banda garantita, il servizio viene riconfigurato, ove possibile, su una diversa linea fisica ed in caso di fattibilità tecnica negativa (es: malfunzionamento non eliminabile), l'accesso xDSL verrà cessato senza oneri per alcuna delle parti.

DEGRADI ADSL ATM e ETH

Viene identificato come degrado un guasto che si ripete a distanza di 72 ore dalla prima risoluzione.

A fronte di una segnalazione di degrado su accesso asimmetrico ATM o ETH, Celeris verifica la situazione presente in rete ed identifica se il degrado è di tipo infrastrutturale (Throughput limitato) o se è relativo alla linea di accesso.

Celeris si impegna a ripristinare il servizio ADSL per il cliente:

A) risolvendo il 92% dei guasti entro 7 giorni solari dalla presa in carico del guasto per l'accesso in sede cliente;

B) risolvendo l' 82%% dei guasti entro 50 giorni dalla presa in carico del guasto

per problematica infrastrutturali (Throughput limitato)

In caso di scarse performance riferite alla banda garantita, il servizio viene riconfigurato, ove possibile, su una diversa linea fisica ed in caso di fattibilità tecnica negativa



NOTE

Viene applicato un contributo di disattivazione di 70,00 € + Iva a chiusura contratto
La modalità Rate Adaptive indica che l'effettiva velocità della portante dipenderà dalla qualità del doppino e di altri fattori ambientali. Tale modalità consente agli apparati di collegamento (modem utente e DSLAM in centrale) di negoziare la migliore velocità disponibile al momento della connessione in funzione della qualità della linea utilizzata e della distanza del cliente.

La durata minima è di 24 mesi.

È possibile noleggiare il router solo in abbinamento ad una connessione.
Nel canone di noleggio mensile è compresa la preconfigurazione, il monitoraggio remoto e la sostituzione del router.

TEMPO DI ATTIVAZIONE

7-15 gg lavorativi circa



INTERVENTI A VUOTO

Interventi di Fornitura a Vuoto in fase di installazione

In fase di provisioning, la fattispecie di "Intervento di Fornitura a Vuoto" si verifica nel caso in cui, a seguito di un ordine del rivenditore acquisito da Celeris e in corso di lavorazione, non sia possibile attivare il servizio per cause non imputabili a Celeris (ad es. il cliente finale è irreperibile, il cliente finale rifiuta l'intervento del tecnico di Celeris, l'operatore richiede l'annullamento dell'ordine prima dell'espletamento del servizio richiesto, la canalina del cliente finale è ostruita o non idonea).

In particolare, a seguito di un ordine del rivenditore, si possono verificare i seguenti casi: 1) nella fase di contatto per la presa/conferma dell'appuntamento (on call), il tecnico di Celeris riscontra, ad esempio, i seguenti casi:

- a) il cliente è irreperibile;
- b) l'indirizzo del cliente finale è errato;
- c) il cliente finale/l'operatore non è disponibile a prendere/confermare l'appuntamento per l'intervento tecnico presso la propria sede;

2) nella fase dell'intervento tecnico (on field), il tecnico di Celeris non può eseguire/completare l'attività richiesta, ad esempio, nei seguenti casi:

- a) il cliente finale/l'operatore è irreperibile;
- b) l'indirizzo del cliente finale/dell'operatore è errato;
- c) il cliente finale/l'operatore rifiuta l'intervento tecnico;
- d) l'impianto del cliente finale/dell'operatore è indisponibile o non idoneo (ad es. la canalina del cliente è ostruita o non idonea, il cliente/l'operatore non ha ottenuto i permessi necessari);

Nei suddetti casi l'ordine viene chiuso negativamente a causa del cliente finale e la causale appropriata è comunicata al rivenditore. Tale evento è identificato come "Intervento di Fornitura a Vuoto" da parte di Celeris.

Nel caso di "Intervento di Fornitura a Vuoto", il rivenditore corrisponderà, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo: Euro 65,00.



INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO

In fase di assurance, la fattispecie di "Intervento di Manutenzione a Vuoto" si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione (Trouble Ticket) del rivenditore per un malfunzionamento sulla catena impiantistica di Celeris, venga accertato che la rete di Celeris è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non imputabili a Celeris (ad es. prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale, errata configurazione sulla rete dell'operatore).

In particolare Celeris, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:

- a) verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo) della segnalazione;
- b) riscontro al rivenditore sull'esito delle verifiche e/o dell'intervento eseguito.

In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Celeris: il Trouble Ticket viene gestito in modo standard e chiuso con "Causa Celeris" o "Causa terzi/forza maggiore";
- 2) assenza di malfunzionamento sulla rete di Celeris: il Trouble Ticket viene chiuso con "Causa Rivenditore"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Celeris;
- 3) assenza di malfunzionamento sulla rete di Celeris ma presenza di malfunzionamento causato, ad esempio, da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell'operatore, da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'operatore. Il Trouble Ticket viene chiuso con "Causa Rivenditore"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Celeris. Nel caso di "Intervento di Manutenzione a Vuoto", l'operatore corrisponde a Celeris, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo: Euro 100,00.