



LA CONNETTIVITÀ BUSINESS CHE ASPETTAVI

CELERIS INFORMATION TECHNOLOGY

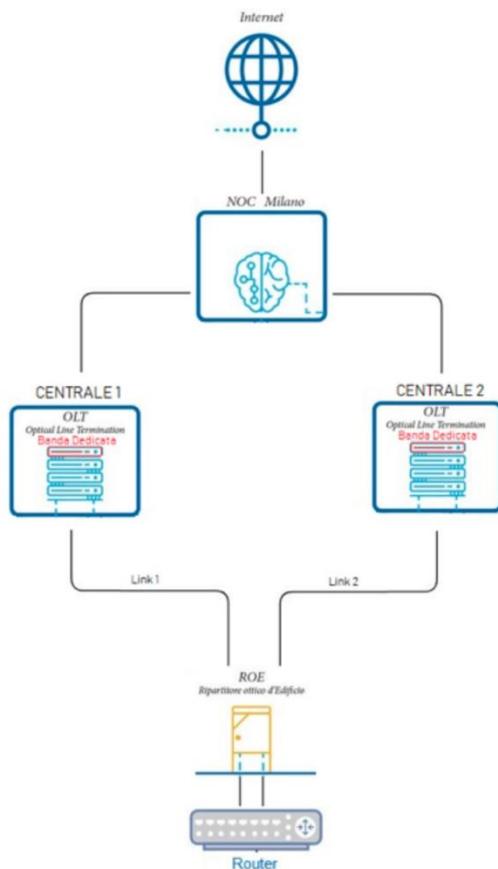
EASY FIBER

Banda dedicata garantita da 2 differenti link, capacità fino a 40Mbps.

I servizi EASY FIBER sono basati sulla tecnologia "fiber to the home", in cui una rete in fibra ottica raggiunge i singoli appartamenti di un edificio, oppure "fiber to the cabinet" in cui la fibra raggiunge l'armadio di distribuzione che fornisce i servizi di telefonia all'edificio. La rete in fibra è progettata esplicitamente per le esigenze aziendali, supportata da connessioni ad alta velocità verso i principali nodi di interscambio Internet nazionali (MIX) e internazionali.

I servizi EASY FIBER di Celeris sono esclusivamente circuiti dedicati senza condivisione, la velocità di trasmissione può variare esclusivamente su richiesta del cliente, da 10 a 20 mbps di banda garantita per permettere di vendere esclusivamente il necessario al cliente finale ad un prezzo molto conveniente ma con una altissima stabilità di servizio.

Il servizio EASY FIBER è progettato per lasciare banda di picco alta nel caso di necessità, se il superamento della banda garantita diventa costante il servizio sarà calibrato sulla banda garantita contrattualizzata, verrà notificato l'avvenimento al cliente che potrà a sua discrezione contrattualizzare una nuova banda garantita. La nuova calibrazione sarà attiva in circa 24 dopo la ricezione dell'ordine.





SERVIZIO	DOWNLOAD (Mb/s)	UPLOAD (Mb/s)	BMG (Mb/s)
EASY FIBER 20	20	20	10
EASY FIBER 40	40	40	20

SLA - Service Level Agreement per i servizi EASY FIBER

Particolarità dello SLA di Celeris è rendere il servizio disponibile almeno per il 99,7% delle ore annuali, non raggiungendo questo obiettivo Celeris si impegna a restituire per disservizio come massimale il 10% del canone annuale.

Tempo di riparazione guasti

Entro le 8 ore dall'apertura del guasto per qualsiasi tipo di problematica nel periodo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 20.00, entro 24 ore nei rimanenti casi, anche festivi.

NOTE

All'interno del canone mensile è compresa la fornitura, la gestione e manutenzione di un Cisco 1941 e un classe di 4 IP

Disponibilità annua del servizio 99%

Viene applicato un contributo di disattivazione di 140,00 € + Iva a chiusura contratto

Durata contratto minimo 12 mesi.

TEMPO DI ATTIVAZIONE

15-30 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.