

Merate (Lc), 03/02/2021

OGGETTO: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Documento pubblico

1. Oggetto del documento

Il presente documento ha lo scopo di definire il livello del servizio offerto da Briantel S.r.l. (di seguito Briantel) al cliente e l'eventuale ed unico indennizzo applicabile in caso di mancato rispetto del livello di servizio minimo, nonché le modalità attraverso le quali il cliente può richiedere a Briantel il riconoscimento di tali indennizzi a fronte di un disservizio o del mancato raggiungimento del livello previsto, fatto in ogni caso salvo l'art. 1 (oggetto) delle Condizioni generali di contratto.

2. Validità e durata

Il presente documento ha validità dall'1/01/2021 fino al 31/12/2021. Briantel pubblica ogni anno un nuovo SLA e si riserva di modificarlo anche durante l'anno, qualora avvengano fatti che lo rendano consigliabile o necessario. Gli SLA relativi a ciascun periodo passato e non più in vigore sono pubblicati sul sito web di Briantel affinché sia possibile risalire ai livelli di servizio proposti per ciascun periodo.

3. Interruzione del servizio

Lo SLA è operante in caso di interruzione di servizio, fatta eccezione per le situazioni previste nel paragrafo 4) Esclusioni. Per interruzione del servizio si intende la totale impossibilità di accedere al servizio fornito da Briantel.

4. Esclusioni

Non sono coperte dal presente SLA le interruzioni del servizio dovute a:

- Interventi di manutenzione programmata comunicati con almeno 24 di anticipo o, in caso di attivazione di una procedura d'urgenza con un anticipo di almeno 4 ore
- Eventi naturali disastrosi, in qualunque modo siano essi originati; a titolo di esempio terremoti, maremoti, tornadi, grandine, calamità naturale, inondazione, eruzione vulcanica, fulmini, esplosioni, incendi
- Atti di cyber-terrorismo non contrastabili con l'applicazione della dovuta diligenza nella gestione della sicurezza informatica da parte di Briantel.
- Qualsiasi atto o fatto previsto in contratto che determini esclusione di responsabilità per Briantel.

5. Segnalazione guasti

Il cliente ha la possibilità di scrivere alla casella email, denominata support@briantel.com, attraverso la quale ha facoltà di aprire delle segnalazioni di guasto e riconosciute come tali da Briantel; ai fini del calcolo dell'eventuale indennizzo spettante al cliente, si considererà come data di inizio guasto il momento in cui il cliente ha segnalato tramite la segnalazione inviata alla casella il guasto, e quale data di chiusura la segnalazione dell'avvenuta risoluzione del problema da parte di Briantel tramite avviso di risposta per email.

6. Indennizzi per ciascuna interruzione del servizio

In caso di interruzione del servizio, è facoltà del cliente richiedere un rimborso che verrà concesso con le seguenti modalità:

Tipologia di servizio	Ripristino Disservizio (oltre 15% di pacchetti persi)	Indennizzo per disservizio	Max Indennizzo
Accesso Wireless residenziale	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Accesso Wireless business	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Accesso Wireless dedicato PTP	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
PTP wireless senza accesso	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Accesso cavo ETH	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Accesso cavo FTTC	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Accesso cavo FTTH	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Accesso cavo FTTH PTP - GEA/GIGANET/BEA	entro 4 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese

Tipologia di servizio	Ripristino	Indennizzo	Max Indennizzo
Numerazione Voip	Entro 72h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Numerazione Voip (opzione disaster)	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Servizi Opivoice	Entro 72h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Servizi Opivoice (opzione disaster)	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese
Raccolta e terminazione del traffico	Entro 72h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese

L'indennizzo verrà calcolato sul canone mensile pagato dal cliente per quello specifico servizio.

7. Indennizzi per cumulo delle interruzioni del servizio

Nel caso di ripetute interruzioni del servizio, è facoltà del cliente richiedere un rimborso che verrà concesso con le seguenti modalità:

Tipologia di servizio	Ripristino Degrado	Indennizzo	Max Indennizzo	Uptime
Accesso Wireless residenziale	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso Wireless business	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso Wireless dedicato PTP	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
PTP wireless senza accesso	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso cavo ETH	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	99%
Accesso cavo FTTC	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	99%
Accesso cavo FTTH	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	99%
Accesso cavo FTTH PTP - GEA/GIGANET/BEA	Entro 24 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
Numerazione Voip	Entro 72 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	98%
Numerazione Voip (opzione disaster)	Entro 8 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
Servizi Opivoice	Entro 72 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	98%
Servizi Opivoice (opzione disaster)	Entro 8 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
Raccolta e terminazione del traffico	Entro 8 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%

L'indennizzo verrà calcolato sul canone mensile pagato dal cliente per quello specifico servizio.

8. Non cumulabilità degli indennizzi

Gli indennizzi di cui al punto 6 e al punto 7 non sono cumulabili. Ne consegue che, in caso di concessione di un indennizzo per un singolo evento in virtù di quanto riportato al punto 6, lo stesso evento non potrà essere oggetto dell'indennizzo di cui al punto 7, e viceversa.

9. Decadenza convenzionale

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo in virtù delle presenti SLA determina la decadenza da ogni ulteriore possibile richiesta di risarcimento, indennizzo o qualsivoglia altra pretesa, dovendosi ritenere la liquidazione dell'indennizzo esaustiva ed onnicomprensiva di ogni possibile pretesa patrimoniale e non patrimoniale sia essa anche riservata e non proposta.

10. Prevalenza

In caso di conflitto, divergenza ovvero contrasto le pattuizioni delle condizioni generali di contratto devono intendersi prevalenti rispetto a quanto previsto nel presente documento.