



# SLA

(Service Level Agreement)

## Descrizioni e Standard SLA

Revisione 10.00 del 01/09/2024

## Premessa:

I Circuiti Viking possono essere sia PROTETTI che NON PROTETTI.

- **“Circuito Protetto”** indica un Servizio Viking configurato su porte e percorsi di rete tali da rendere possibile il reinstradamento su un percorso alternativo allo scopo di mantenere funzionante o ripristinare il servizio stesso al verificarsi di eventi di interruzione di servizio.
- **“Circuito Non Protetto”** indica un Servizio Viking configurato completamente o parzialmente su porte non protette e/o su percorso di rete non protetto che non ha la possibilità di essere instradato su porte o percorso alternativo allo scopo di mantenere in funzione o ripristinare il Servizio al verificarsi di un evento di interruzione.

Di seguito troviamo i seguenti punti:

1. Disponibilità
2. Tempi d'intervento
  - 2A. Specifiche SLA NBD PACK
3. Recesso anticipato prima dell'installazione (CCD)
4. Interventi a vuoto
5. Eccezioni SLA

## 1. Disponibilità

Viking si impegna a garantire i livelli di servizio, in termini di disponibilità annuale e tempi di ripristino in caso di **guasto bloccante**, in funzione della tipologia, tecnologia e dell'architettura di accesso del singolo circuito.

### Tabelle Availability

CIRCUITO PROTETTO	
TIPO DI RILEGAMENTO	AVAILABILITY su base annua
Fibra Ottica + Link Microwave Radio	99,99%
Link Microwave Radio + Fibra Ottica	99,99%
Fibra Ottica + Fibra Ottica	99,50%-99,99%

CIRCUITO NON PROTETTO			
	SERVIZIO	TIPO DI RILEGAMENTO	AVAILABILITY su base annua
<b>LAYER 2</b> Circuito di pura capacità Layer 2 con consegna presso PoP Interconnesso o rilegamento di 2 o più sedi del cliente	Net-Lan	su Link Microwave Dedicato	>99,95%
	Fiber-Lan	in Fibra Ottica Dedicata	99%-99,90%
	Up-Lan	Su Link Radio FWA	99%-99,90%
	MEB (Managed Ethernet Bridge)	Su Link Microwave Dedicato in modalità LoS	99,99%
<b>CONNETTIVITÀ INTERNET</b>	HiperNet	su Link Microwave Dedicato	>99,95%
	FiberGo	In Fibra Ottica Dedicata	99%-99,90%
	UpNet	Su Link Radio FWA	99%-99,90%
	HUB	In Fibra Ottica o Link Radio	99,95%
	SeasonNet	su Link Microwave Dedicato	99,50%

## 2. Tempi d'intervento

Modalità di apertura Ticket, tempi d'intervento e copertura del servizio.

Livello SLA	Copertura del servizio	Giorni di copertura	Tempi d'intervento	Tempi di decorrenza	Tempi di ripristino
SLA 4	Dalle 8:30 alle 17:30	Dal Lunedì al venerdì non festivi	4 ore	Dalle 08:30 alle 16:00, dopo le ore 16:00 la decorrenza partirà dalle ore 8:30 del giorno lavorativo (feriale) successivo.	4 ore nel 99% dei casi; 24 ore nel 1% dei casi
SLA 8			8 ore		8 ore nel 99% dei casi; 24 ore nel 1% dei casi
SLA 10			10 ore		10 ore nel 80% dei casi; 24 ore nel 20% dei casi
SLA 12			12 ore		12 ore nel 99% dei casi; 24 ore nel 1% dei casi
SLA MEB SLA NBD			Entro il giorno lavorativo successivo.		N.B.D nel 95% dei casi; 48 ore nel 4% dei casi Best effort nel 1% dei casi

SLA NBD PACK			Entro il giorno lavorativo successivo (maggiori specifiche al paragrafo 2A)		N.B.D nel 95% dei casi; 48 ore nel 4% dei casi Best effort nel 1% dei casi
SLA 4 PLUS	H24/24	7/7	4 ore	Tempi di decorrenza dell'intervento sono definiti dal momento dell'apertura formale del Ticket.	4 ore nel 99% dei casi; 24 ore nel 1% dei casi
SLA 8 PLUS			8 ore		8 ore nel 99% dei casi; 24 ore nel 1% dei casi
SLA 10 PLUS			10 ore		10 ore nel 80% dei casi; 24 ore nel 20% dei casi
SLA 12 PLUS			12 ore		12 ore nel 99% dei casi; 24 ore nel 1% dei casi

**Presenza in carico:** in 30 Minuti.

**Modalità di accesso:** Accesso diretto allo staff tecnico tramite email all'indirizzo: [service@vikingitaly.com](mailto:service@vikingitaly.com)

## 2 A. Specifiche SLA NBD PACK

Nel caso specifico del pacchetto EasyVoice, l'eventuale sostituzione del router in comodato d'uso avverrà con spedizione dell'apparato entro il giorno lavorativo successivo all'apertura formale del ticket. Il cliente è tenuto a riconsegnare l'apparato guasto al corriere inviato da Viking, nella confezione in cui ha ricevuto il nuovo router. La spedizione e il ritiro saranno a carico di Viking.

## 3. Recesso anticipato prima dell'installazione (CCD)

In caso di recesso anticipato da parte del Cliente prima della data di installazione degli apparati sono dovuti a Viking, a titolo di indennità, le seguenti penali:

Giorni successivi alla stipula del contratto	Penale
≤ 10 giorni	10% del Contributo di Attivazione UT
> 10 giorni	100% del Contributo di Attivazione UT + 12 canoni mensili

## 4. Interventi a vuoto

Eventuali interventi a vuoto effettuati per volontà esclusiva del cliente, saranno a carico del cliente stesso e valutati in quota fissa comprensiva di chiamata, spostamento e prima ora di intervento pari a € 250,00, la tariffa oraria per le ore successive sarà di € 45,00 per ogni tecnico Viking che si è reso necessario inviare in base all'intervento richiesto.

A titolo meramente esemplificativo:

Un cliente ha un disservizio o un degrado e, nonostante la comunicazione di Viking che il proprio servizio risulta operativo ed efficiente, richiede ugualmente un intervento on site per verifiche, anche congiunte. Nel caso in cui l'intervento si concluda con esito certificazione di competenza del cliente e/o di terze parti, verrà considerato "intervento a vuoto" e sarà a carico del cliente stesso.

## 5. Eccezioni SLA:

Saranno escluse tutte le richieste di crediti di servizio per ritardo o guasto bloccante, direttamente o indirettamente causati dai seguenti eventi:

- Accesso non consentito o ritardato da parte del Cliente: nel caso in cui il cliente si renda irraggiungibile oppure non riesca a fornire l'accesso alle apparecchiature Viking, sia Indoor che Outdoor, il ticket si riterrà sospeso e potrà essere riattivato solo quando il cliente autorizzi Viking ad accedere a dette apparecchiature, con intervento in orario e termini definiti

nello SLA contrattualizzato.

- Incompatibilità o guasto di apparecchiature del Cliente, strutture o applicazioni;
- Qualsivoglia atto od omissione del Cliente;
- Calamità naturali;
- Emergenze nazionali;
- Eventi socio politici;
- Guerre, rivolte e insurrezioni;
- Allagamento, incendio o scoppio dei locali in cui sono presenti gli Apparati VIKING;
- Manomissione;
- Lavori programmati;
- Erogazione energia elettrica irregolare agli apparati presso la sede del cliente finale;
- Livello di climatizzazione del locale apparati insufficiente;
- Mancanza di collaborazione in tutte le attività propedeutiche alla messa in opera del circuito da parte del cliente finale o OLO (accesso al sito, disponibilità nei tempi richiesti per effettuare il sopraluogo tecnico, invio e accettazione documentazione, ecc...);
- Ritardi burocrazia della Pubblica Amministrazione o del cliente;
- La mancata comunicazione scritta inviata via email di anomalie o mal funzionamenti per eventuali degni riscontrati;
- Altri casi di forza maggiore.