



LA CONNETTIVITÀ BUSINESS CHE ASPETTAVI

CELERIS INFORMATION TECHNOLOGY

FAST CABLE



I servizi FAST CABLE sono basati sulla tecnologia "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 connessa alla rete, progettata esplicitamente per le esigenze aziendali, supportata da connessioni in fibra ad alta velocità verso i principali nodi di interscambio Internet nazionali (MIX) e internazionali.

I servizi FAST CABLE sono CONDIVISI, la velocità nominale non è garantita, la velocità viene stabilita dalla qualità dei doppini in rame, dalla distanza dell'ufficio cliente dal cabinet, da umidità, ed altri fattori meteorologici che potrebbero incidere sulla qualità del doppino in rame.

SLA - Service Level Agreement per i servizi FAST CABLE

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.

Celeris si impegna a ripristinare il servizio FAST CABLE per il cliente come segue:

Il tempo di ripristino (TTR) per la risoluzione di un guasto bloccante per singolo accesso è definito come il numero di ore intercorrenti tra l'orario di ricezione del reclamo da parte di Celeris e l'orario di notifica della chiusura del disservizio, tale tempo dovrà essere il minore possibile e comunque contenuto nei limiti indicati nella seguente tabella:

Tipo di connettività	Tempo di ripristino
FAST CABLE	24h solari (95%) 120H solari (100%)

calcolato nella finestra Lun-Ven, esclusi festivi, dalle 08:00 alle 18:00; il sabato dalle 8:00 alle 12:00.

Disponibilità su base annua per singolo accesso

La disponibilità viene calcolata come percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante e disponibile per lo scambio di traffico.

L'indisponibilità viene quindi calcolata come percentuale di tempo durante il quale il servizio fornito da Celeris è affetto da guasto bloccante.

La disponibilità annua per singolo accesso dovrà essere maggiore od uguale rispetto ai valori indicati nella seguente tabella:

Tipo di connettività	Disponibilità
FAST CABLE	92%



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.

Con i termini VDSL e FTTH si indicano due architetture di rete di telecomunicazioni a banda larga che utilizzano la fibra ottica come mezzo trasmissivo per sostituire completamente o parzialmente la rete di accesso locale tradizionale in metallo (solitamente il doppino)

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 incontra, 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/collauda) 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.