

CONDIZIONI SPECIFICHE DI CONNETTIVITA' – ALLEGATO A

1. ASSURANCE – Servizio gestione guasti

Fiberwide dispone di un monitoraggio proattivo dei servizi forniti ai clienti, nel caso vengano rilevate anomalie i tecnici Fiberwide provvederanno in autonomia ad effettuare un'analisi del servizio e se necessario apriranno un Ticket per la gestione dell'eventuale guasto, anche senza darne comunicazione al CLIENTE se le attività di ripristino non richiedano l'assistenza del CLIENTE.

Inoltre il CLIENTE potrà aprire un Ticket (richiesta di assistenza) collegandosi al "Portale Ticket Fiberwide", via e-mail a ticket-support@fiberwide.com o (nel caso il CLIENTE non disponga di un accesso Internet) via telefono al numero 02.00632100.

Nel caso di segnalazione telefonica l'operatore Fiberwide che riceve la telefonata provvederà a fare una prima analisi delle necessità del CLIENTE e aprirà un Ticket che verrà lavorato in base alle tempistiche descritte di seguito.

Alla ricezione della richiesta di assistenza Fiberwide si impegna a prendere in carico la gestione del problema entro i tempi indicati nella tabella sottostante.

Per "Presa in Carico" si intende l'analisi della segnalazione e l'inizio delle attività di diagnosi.

Sono previsti tre livelli di segnalazione classificate come segue:

Livello	Classe	Tipologia	Tempo massimo presa in carico
1	Disservizio	Perdita totale o parziale della fruibilità del servizio - Bloccante -	Entro 60 minuti
2	Degrado	Servizio funzionante, ma non performa correttamente - Non bloccante -	Entro 90 minuti
3	Segnalazione	Richiesta di supporto generica - Non bloccante -	Entro 120 minuti

Nota: nel caso in cui il CLIENTE apra un ticket tramite "Portale Ticket Fiberwide" e i tecnici Fiberwide riscontrino una classe di segnalazione diversa da quella identificata dal cliente sarà facoltà di Fiberwide modificarne la classe.

I tempi di ripristino sono regolati dallo SLA specifico (di seguito indicato) per il servizio oggetto della segnalazione.

Il servizio di gestione guasti è attivo dalle 09:00 alle 18:00 CET/CEST dal lunedì al venerdì esclusi festivi (calendario di riferimento gregoriano) e con orari più ampi fino ad un massimo di 24x7x365 solo per i servizi che lo prevedono espressamente per iscritto e che vengono contrattualizzati in tal senso con ogni singolo cliente che ne facesse richiesta.

Attenzione: se l'apertura del Ticket avviene fuori dagli orari di apertura indicati nel presente Allegato A le tempistiche riportate per la gestione del guasto decorreranno dall'orario di apertura del giorno successivo. Se l'apertura del Ticket avviene nei 30 minuti antecedenti l'orario di chiusura, le tempistiche per la gestione del guasto potrebbero decorrere dall'orario di apertura del giorno successivo.

Se non diversamente previsto espressamente per iscritto sull'offerta e/o sull'ordine per la singola tipologia connettività, eventuali superamenti degli SLA non comporteranno per il CLIENTE alcun diritto al risarcimento, anche considerato che i livelli/parametri di cui al presente Allegato A sono meramente indicativi e per fini unicamente di monitoraggio della qualità del servizio e statistici.

2. SLA

Servizio ADSL

Parametri generali:

- Tempi di attivazione indicativi:
 - o 30 giorni lavorativi: Tempo medio di fornitura
 - o entro 65 giorni lavorativi nel 95% dei casi
 - o entro 95 giorni lavorativi nel 99% dei casi
 - o oltre 96 giorni lavorativi nell'1% dei casi
- Tempi di riparazione: in caso di disservizio 24 ore lavorative nel 99% dei casi, con comunicazione al NOC nella fascia oraria 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi).
- In caso di variazione di configurazione del profilo fisico dell'accesso, Fiberwide S.p.A. garantisce un tempo medio di disservizio per il cliente finale pari a 2 ore.
- Tariffazione: Flat (indipendente dal traffico).
- Help Desk accessibile via email e telefono: 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi).
- Disponibilità annua: 98%

Servizio ADSL FLAT 20/1 Mbps – Parametri specifici:

- Downstream fino a 20Mbps – Upstream fino a 1Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 256 Kbps - Upstream 256Kbps.
- Rate Adaptive (velocità di aggancio variabile in base a condizioni particolari del territorio e del cliente): Downstream 256-20480 Kbps - Upstream 512-1024 Kbps

Servizio SHDSL

Parametri generali:

- Tempi di attivazione indicativi:
 - o 30 giorni lavorativi: Tempo medio di fornitura
 - o entro 65 giorni lavorativi nel 95% dei casi
 - o entro 95 giorni lavorativi nel 99% dei casi
 - o oltre 96 giorni lavorativi nell'1% dei casi
- Tempi di riparazione in caso di disservizio: entro il giorno lavorativo successivo dalla presa in carico della segnalazione nel 90% dei casi oppure entro il secondo giorno lavorativo successivo dalla presa in carico della segnalazione nel 99% dei casi. Con comunicazione al NOC nella fascia oraria 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi), salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto.
- In caso di variazione di configurazione del profilo fisico dell'accesso, Fiberwide S.p.A. garantisce un tempo medio di disservizio per il cliente finale pari a 2 ore.
- Tariffazione: Flat (indipendente dal traffico)
- Help Desk accessibile via email e telefono: 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi)
- Disponibilità annua: 98%

Servizio SHDSL FLAT 2 Mbps – Parametri specifici:

- Velocità della linea: 2 Mbps
- Velocità massima netta: 1,7 Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): 1 Mbps
- Protocollo ETH

Servizio SHDSL FLAT 4 Mbps – Parametri specifici:

- Velocità della linea: 4 Mbps
- Velocità massima netta: 3,5 Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): 2,4 Mbps
- Protocollo ETH

Servizio SHDSL FLAT 8 Mbps – Parametri specifici:

- Velocità della linea: 8 Mbps
- Velocità massima netta: 7,1 Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): 4,8 Mbps
- Protocollo ETH

SLA Premium ADSL – SHDSL (opzionali)

CONDIZIONI SPECIFICHE DI CONNETTIVITA' – ALLEGATO A

Fast Track

- Priorità al ripristino del circuito nel giorno lavorativo successivo (NBD) dall'apertura del guasto da parte del NOC, nella fascia oraria 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi). Salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto.
- Lavorazione delle segnalazioni e dei problemi del cliente da parte del NOC di 6 ore lavorative in orario ufficio 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi).
- Disponibilità annua: 99,70%.

Vip Track

- Priorità al ripristino entro 4 ore solari dall'apertura del guasto da parte del NOC, nella fascia oraria 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi). Salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto.
- Lavorazione delle segnalazioni e dei problemi del cliente da parte del NOC di 6 ore lavorative in orario ufficio 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi).
- Disponibilità annua: 99,70%.

SLA per guasti ripetuti su accessi ADSL – SHDSL

Viene identificato come guasto ripetuto un disservizio che si ripete a distanza di 72 ore dalla prima risoluzione con le medesime caratteristiche del precedente.

A fronte di una segnalazione di guasto ripetuto su accesso ADSL - SHDSL, il NOC di Fiberwide S.p.a. verifica la situazione presente in rete ed identifica se il disservizio è di tipo infrastrutturale (Throughput limitato) o se è relativo alla linea di accesso.

Fiberwide S.p.a. si impegna a ripristinare il servizio ADSL - SHDSL per il cliente:

- risolvendo il 95% dei guasti entro 7 giorni solari dalla presa in carico del guasto da parte del NOC per l'accesso in sede cliente
- risolvendo l'85% dei guasti entro 50 giorni solari dalla presa in carico del guasto da parte del NOC per problematica infrastrutturale (Throughput limitato)

Fiberwide S.p.a. si impegna a non superare, nell'anno solare, la percentuale del 5% di guasti ripetuti sugli accessi del cliente.

Servizio FTTC / FTTH

Parametri generali:

- Tempi di attivazione indicativi:
 - o 30 giorni lavorativi: Tempo medio di fornitura
 - o entro 65 giorni lavorativi nel 95% dei casi
 - o entro 95 giorni lavorativi nel 99% dei casi
 - o oltre 96 giorni lavorativi nell'1% dei casi
- Help Desk accessibile via email e telefono: 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi)
- Tempi di riparazione in caso di disservizio: entro il giorno lavorativo successivo dalla presa in carico della segnalazione nel 90% dei casi oppure entro il secondo giorno lavorativo successivo dalla presa in carico della segnalazione nel 99% dei casi. Con comunicazione al NOC nella fascia oraria 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi), salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto
- In caso di variazione di configurazione del profilo fisico dell'accesso, Fiberwide S.p.A. garantisce un tempo medio di disservizio per il cliente finale pari a 2 ore
- Tariffazione: Flat (indipendente dal traffico)
- Disponibilità annua: 98,80%

Servizio (E)VDSL FLAT 200Mbps/20Mbps Naked – Parametri specifici:

- Downstream fino a 200Mbps – Upstream fino a 20Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 10Mbps - Upstream 2Mbps
- Rate Adaptive

Servizio FTTH 1Gbps/300Mbps – Parametri specifici:

- Downstream fino a 1Gbps – Upstream fino a 100Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 50Mbps - Upstream 10Mbps

Servizio FTTH 1Gbps/500Mbps – Parametri specifici:

- Downstream fino a 1Gbps – Upstream fino a 500Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 100Mbps - Upstream 20Mbps

Servizio FTTH 2,5Gbps/1Gbps – Parametri specifici:

- Downstream fino a 2,5Gbps – Upstream fino a 1Gbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 100Mbps - Upstream 50Mbps

Servizio FTTH 2,5Gbps/500Mbps – Parametri specifici:

- Downstream fino a 2,5Gbps – Upstream fino a 500Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 100Mbps - Upstream 50Mbps

Servizio FTTH 10Gbps/2Gbps – Parametri specifici:

- Downstream fino a 10Gbps – Upstream fino a 2Gbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Best Effort

SLA Premium FTTC / FTTH (opzionali)

Fast Track

- Priorità al ripristino del circuito nel giorno lavorativo successivo (NBD) dall'apertura del guasto da parte del NOC, nella fascia oraria 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi). Salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto.
- Lavorazione delle segnalazioni e dei problemi del cliente da parte del NOC di 6 ore lavorative in orario ufficio 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi).
- Disponibilità annua: 99,70%.

Vip Track

- Priorità al ripristino entro 4 ore solari dall'apertura del guasto da parte del NOC, nella fascia oraria 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi). Salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto.
- Lavorazione delle segnalazioni e dei problemi del cliente da parte del NOC di 6 ore lavorative in orario ufficio 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi).
- Disponibilità annua: 99,70%.

SLA per guasti ripetuti su accessi FTTC / FTTH

Viene identificato come guasto ripetuto un disservizio che si ripete a distanza di 72 ore dalla prima risoluzione con le medesime caratteristiche del precedente.

A fronte di una segnalazione di guasto ripetuto su accesso FTTC/FTTH, il NOC di Fiberwide S.p.a. 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.

Fiberwide S.p.a. si impegna a ripristinare il servizio FTTC/FTTH per il cliente:

- risolvendo il 92% dei guasti entro 7 giorni solari dalla presa in carico del guasto da parte del NOC per l'accesso in sede cliente

CONDIZIONI SPECIFICHE DI CONNETTIVITA' – ALLEGATO A

- risolvendo l'82% dei guasti entro 50 giorni dalla presa in carico del guasto da parte del NOC per problematica infrastrutturale (Throughput limitato)

Fiberwide S.p.a. si impegna a non superare, nell'anno solare, la percentuale del 5% dei guasti ripetuti sugli accessi del cliente.

Servizi Wireless Super Fast

Parametri generali:

- Tempi di attivazione indicativi:
 - o 30 giorni lavorativi: Tempo medio di fornitura
 - o entro 65 giorni lavorativi nel 95% dei casi
 - o entro 95 giorni lavorativi nel 99% dei casi
 - o oltre 96 giorni lavorativi nell'1% dei casi
- Help Desk accessibile via email e telefono: 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi)
- Tempi di riparazione: in caso di disservizio entro 4 giorni lavorativi dalla diagnosi del NOC, salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto e/o avverse condizioni meteo e/o la mancanza di requisiti minimi di sicurezza che impediscano l'accesso all'antenna
- Tariffazione: Flat (indipendente dal traffico)

Per l'attivazione dei servizi SuperFast 100Mbps è necessaria la presenza della tecnologia 100Mbps sul ponte ripetitore di attestamento. In caso non risultasse ancora disponibile, il servizio verrà comunque attivato in tecnologia 30Mbps secondo i parametri sotto elencati:

Servizio Wireless SuperFast 100Mbps/20Mbps - Parametri specifici:

- Downstream fino a 100Mbps – Upstream fino a 20Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 128Kbps - Upstream 128Kbps
- IP statico

Servizio Wireless SuperFast 100Mbps/20Mbps - Parametri specifici:

- Downstream fino a 100Mbps - Upstream fino a 20Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 1Mbps - Upstream 1Mbps
- IP statico

Servizio Wireless SuperFast 100Mbps/30Mbps - Parametri specifici:

- Downstream fino a 100Mbps - Upstream fino a 30Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 2Mbps - Upstream 2Mbps
- IP statico

Servizio Wireless SuperFast 100Mbps/50Mbps - Parametri specifici:

- Downstream fino a 100Mbps – Upstream fino a 50Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 4Mbps - Upstream 4Mbps
- IP statico

Servizio Wireless SuperFast 200Mbps/50Mbps - Parametri specifici:

- Downstream fino a 200Mbps – Upstream fino a 50Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 1Mbps - Upstream 128Kbps
- IP statico

Servizio Wireless SuperFast 300Mbps/50Mbps - Parametri specifici:

- Downstream fino a 300Mbps – Upstream fino a 50Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 512Kbps - Upstream 128Kbps
- IP statico

Servizio Wireless SuperFast 30Mbps/3Mbps - Parametri specifici:

- Downstream fino a 30Mbps – Upstream fino a 3Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 128Kbps - Upstream 128Kbps
- IP statico

Servizio Wireless SuperFast 30Mbps/3Mbps – Parametri specifici:

- Downstream fino a 30Mbps – Upstream fino a 3Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 1Mbps - Upstream 1Mbps
- IP statico

Servizio Wireless SuperFast 30Mbps/4Mbps – Parametri specifici:

- Downstream fino a 30Mbps – Upstream fino a 4Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 2Mbps - Upstream 2Mbps
- IP statico

Servizio Wireless SuperFast 30Mbps/8Mbps – Parametri specifici:

- Downstream fino a 30Mbps - Upstream fino a 8Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): Downstream 4Mbps - Upstream 4Mbps
- IP statico

SLA per guasti ripetuti su accessi Wireless SuperFast

Viene identificato come guasto ripetuto un disservizio che si ripete a distanza di 72 ore dalla prima risoluzione con le medesime caratteristiche del precedente.

A fronte di una segnalazione di guasto ripetuto su accesso Wireless, il NOC di Fiberwide S.p.a. 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.

Fiberwide S.p.a. si impegna a ripristinare il servizio Wireless per il cliente:

- risolvendo il 92% dei guasti entro 7 giorni solari dalla presa in carico del guasto da parte del NOC per l'accesso in sede cliente
- risolvendo l'82% dei guasti entro 50 giorni dalla presa in carico del guasto da parte del NOC per problematica infrastrutturale (Throughput limitato)

Fiberwide S.p.a. si impegna a non superare, nell'anno solare, la percentuale del 10% di guasti ripetuti sugli accessi del cliente.

Servizio SATELLITARE

Parametri generali:

- Tempi di attivazione indicativi:
 - o 30 giorni lavorativi: Tempo medio di fornitura
 - o entro 65 giorni lavorativi nel 95% dei casi
 - o entro 95 giorni lavorativi nel 99% dei casi
 - o oltre 96 giorni lavorativi nell'1% dei casi
- Help Desk accessibile via email e telefono: 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi)
- Tempi di riparazione: in caso di disservizio 5 gg lavorativi dalla diagnosi del NOC, salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto

Servizi PRO Satellitare 30Mbps/6Mbps – 10GB/mese

Parametri specifici:

- Downstream 30Mbps – Upstream 6Mbps
- Traffico mensile: 10 GB

CONDIZIONI SPECIFICHE DI CONNETTIVITA' – ALLEGATO A

- IP statico
- Riduzione velocità al raggiungimento della soglia: Downstream 512Kbps – Upstream 512Kbps

Servizi PRO Satellitare 30Mbps/6Mbps – 25GB/mese

Parametri specifici:

- Downstream 30Mbps – Upstream 6Mbps
- Traffico mensile: 25 GB
- IP statico
- Riduzione velocità al raggiungimento della soglia: Downstream 512Kbps – Upstream 512Kbps

Servizi PRO Satellitare 30Mbps/6Mbps – 50GB/mese

Parametri specifici:

- Downstream 50Mbps – Upstream 6Mbps
- Traffico mensile: 50 GB
- IP statico
- Riduzione velocità al raggiungimento della soglia: Downstream 512Kbps – Upstream 512Kbps

Servizi PRO Satellitare 50Mbps/6Mbps – 25GB/mese

Parametri specifici:

- Downstream 50Mbps – Upstream 6Mbps
- Traffico mensile: 25 GB
- IP statico
- Riduzione velocità al raggiungimento della soglia: Downstream 1000Kbps – Upstream 1000Kbps

Servizi PRO Satellitare 50Mbps/10Mbps – 100GB/mese

Parametri specifici:

- Downstream 50Mbps – Upstream 10Mbps
- Traffico mensile: 100 GB
- IP statico
- Riduzione velocità al raggiungimento della soglia: Downstream 3000Kbps – Upstream 1000Kbps

Servizi PRO Satellitare 50Mbps/10Mbps – 200GB/mese

Parametri specifici:

- Downstream 50Mbps – Upstream 10Mbps
- Traffico mensile: 200 GB
- IP statico
- Riduzione velocità al raggiungimento della soglia: Downstream 3000Kbps – Upstream 1000Kbps

Servizi PRO Satellitare 50Mbps/10Mbps – 500GB/mese

Parametri specifici:

- Downstream 50Mbps – Upstream 10Mbps
- Traffico mensile: 500 GB
- IP statico
- Riduzione velocità al raggiungimento della soglia: Downstream 3000Kbps – Upstream 1000Kbps

Servizio WI-FIBER

Parametri generali:

- Tempi di attivazione indicativi:
 - o 50 giorni lavorativi: Tempo medio di fornitura
 - o entro 65 giorni lavorativi nel 95% dei casi
 - o entro 95 giorni lavorativi nel 99% dei casi
 - o oltre 96 giorni lavorativi nell'1% dei casi
- Help Desk accessibile via email e telefono: 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi)
- Tempi di riparazione: in caso di disservizio 10 ore lavorative, con comunicazione al NOC nella fascia oraria 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi), salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto e/o avverse condizioni meteo e/o la mancanza di requisiti minimi di sicurezza che impediscano l'accesso all'antenna

- Lavorazione delle segnalazioni e dei problemi del cliente da parte del NOC in orario ufficio 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi)
- L'intestatario del servizio deve garantire la sua reperibilità anche al di fuori dell'orario ufficio.
- Tariffazione: Flat (indipendente dal traffico)

Servizio Wi-Fiber 100Mbps/100Mbps - Parametri specifici:

- Downstream 100Mbps – Upstream 100Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): da 10% a 50% a seconda del servizio acquistato.

Servizio Wi-Fiber 100Mbps/100Mbps – Parametri specifici:

- Downstream 100Mbps – Upstream 100Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): 95 %

Servizio Wi-Fiber 200Mbps/200Mbps – Parametri specifici:

- Downstream 200Mbps – Upstream 200Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): 95 %

Servizio Wi-Fiber 400Mbps/400Mbps – Parametri specifici:

- Downstream 400Mbps – Upstream 400Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): 95 %

Servizio Wi-Fiber 1000Mbps/1000Mbps – Parametri specifici:

- Downstream 1000Mbps – Upstream 1000Mbps
- Banda Minima Garantita (BMG): 95 %

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 Fiberwide S.p.a. 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 annua [%]
WI-FIBER	98,1

Servizio FTTO

Parametri generali:

- Tempi di attivazione indicativi:
 - o Tempo medio di fornitura: 90 giorni lavorativi
- Help Desk accessibile via email e telefono: 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi) salvo attivazione servizio reperibilità H24
- Tempi di riparazione in caso di disservizio: entro 8 ore solari dalla presa in carico della segnalazione nel 90% dei casi oppure entro 16 ore solari dalla presa in carico della segnalazione nel 99% dei casi, con comunicazione al NOC nella fascia oraria 09:00÷18:00 Lun÷Ven (esclusi festivi) o H24 in caso di attivazione servizio opzionale di reperibilità, salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto.

Servizio FTTO 1Gbps – Parametri specifici:

- Downstream 1Gbps – Upstream 1Gbps
- Banda Minima Garantita (BMG): 50%
- IP statico

SERVIZIO FIBRA OTTICA PUNTO-PUNTO SIMMETRICA

Parametri generali:

CONDIZIONI SPECIFICHE DI CONNETTIVITA' – ALLEGATO A

- Help Desk accessibile via email e telefono: 09:00÷18:00
Lun÷Ven (esclusi festivi) salvo attivazione servizio reperibilità
H24

Banda Minima Garantita (BMG)

La Banda Internet erogata è garantita al **95%** su traffico nazionale e internazionale con interconnessione diretta al MIX IT (Metropolitan Internet Exchange), nodo principale di interscambio italiano.

SLA di provisioning

I tempi di attivazione sono stimati mediamente in 90gg lavorativi dall'effettivo esito di copertura, in assenza di vincoli specifici e/o ritardi nell'erogazioni da parti degli Enti Pubblici di eventuali permessi del territorio; in ogni caso verranno comunicati in via telematica o riportati sull'ordine.

SLA di Ripristino

Salvo condizioni migliorative diversamente specificate sull'offerta e/o sull'ordine, il tempo di riparazione standard per interruzione è stimato entro 8 ore solari nel 95% dei casi ed entro 16 ore solari nel 100% dei casi, dalla diagnosi del NOC (salvo disponibilità del cliente a fornire accesso ai locali e/o il necessario supporto da remoto). Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino indicati in precedenza, Fiberwide S.p.a. corrisponderà al cliente una penale pari a quanto indicato nella seguente tabella:

Scostamento	Riconoscimento
Per ogni ora di ritardo	2% del canone mensile per un massimale del 50% del canone mensile.

Particolarità di Fiberwide S.p.a. è rendere il servizio di Fibra Ottica Punto-Punto disponibile almeno per il 98,8% delle ore annuali. Nel caso in cui la disponibilità annua sia inferiore rispetto a quanto detto in precedenza, Fiberwide S.p.A. corrisponderà al cliente quanto indicato nella seguente tabella:

Scostamento	Riconoscimento
Per ogni ora di indisponibilità	1% del canone mensile per un massimale del 50% del canone mensile.

Network Performance

I flussi in Fibra Ottica Punto-Punto Simmetrica offrono al cliente delle prestazioni predicibili in termini di Packet Loss e Latenza.

Le prestazioni attese medie sono:

Max Frame Loss Ratio	0,01%
Max Latenza Media	30 ms
Jitter Max	40 ms