

Condizioni speciali di servizio (Service Level Agreement, SLA)

1. Introduction

Les «Conditions spéciales» Le «Condizioni speciali di servizio» di Swisscom (Svizzera) SA valgono a integrazione delle Condizioni generali per la fornitura di prestazioni («CG»). In caso di incongruenza esse prevalgono sulle CG. Il presente documento definisce e descrive sotto forma di moduli di servizio gli standard di qualità che possono essere offerti con una prestazione di Swisscom (di seguito «prestazione»). Esso definisce inoltre le procedure generali di misurazione e calcolo dei valori target. In base alle condizioni d'offerta e alle descrizioni d'offerta di un servizio è possibile definire quali moduli di servizio sono applicabili allo stesso e in che misura. Le condizioni e le descrizioni dell'offerta sono qui di seguito indicate congiuntamente come «Condizioni del servizio».

2 Terminologia

2.1.1 Service Level Target

I Service Level Target sono valori target definiti nell'ambito di un modulo di servizio e dei quali viene verificato il rispetto. Per ogni singolo servizio viene definito l'eventuale diritto a un indennizzo per il mancato rispetto di tali valori. Non ogni modulo di servizio ha un Service Level Target.

2.1 Managed Object (oggetto di riferimento)

La qualità del servizio garantita nel quadro delle presenti SLA e i Service Level Target sono sempre applicabili a un oggetto di riferimento specifico («Managed Object»).

2.3 Disfunzioni

Per disfusione si intende un notevole calo di prestazione di un servizio. Le disfusioni possono essere riconducibili a un'interruzione di servizio, un errore, un errore d'utilizzo da parte dell'utente o ad altre cause. Se un Managed Object presenta una disfusione, compromettendo in tal modo la qualità garantita di Managed Object correlati, per il raggiungimento del Service Level Target e la definizione dei rispettivi indennizzi è determinante unicamente la disfusione del primo Managed Object.

2.4 Trouble Ticket

Un Trouble Ticket è una richiesta elettronica di risoluzione di una disfusione che viene notificata al Service Desk e che può essere inoltrata a varie unità di supporto.

3. Misurazione temporale

3.1 Misurazione dei periodi rilevanti per le SLA

Service Level Target differenti definiti all'interno dei moduli di servizio si basano sulla misurazione dei tempi di processo (tempo di elaborazione). Viene misurato il tempo dall'apertura di un Trouble Ticket fino alla sua chiusura. Un Trouble Ticket subisce varie fasi di elaborazione. Se un Trouble Ticket viene inoltrato da un'unità di supporto a un'altra unità di supporto, il momento in cui avviene il trasferimento è registrato mediante una marca temporale elettronica. Queste marce temporali permettono di rilevare sia la durata di una singola fase di elaborazione, sia l'arco di tempo complessivo per risolvere una disfusione. Le marce temporali servono da base di calcolo per il rispetto del Service Level Target.

La prima marca temporale viene applicata all'apertura del Trouble Ticket associato a una disfusione notificata da un sistema di sorveglianza di Swisscom o constatata da un cliente e notificata tramite il Service Desk. Per motivi di sistema, tra il momento in cui si manifesta la disfusione e il momento in cui viene aperto il Trouble Ticket la notifica di disfusione di componenti sorvegliati attivamente subisce un certo ritardo. Per tale motivo, i sistemi di sorveglianza di Swisscom potrebbero non rilevare automaticamente brevi disfusioni fino a 15 minuti. L'ultima marca temporale viene applicata quando il servizio è nuovamente disponibile per il Managed Object in questione.

3.2 Sospensioni

Le sospensioni sono lassi di tempo non considerati nel calcolo dei periodi rilevanti per le SLA (vedi cifra 3.1). I seguenti lassi di tempo sono considerati alla stregua di sospensioni:

- periodi di tempo al di fuori degli orari di supporto definiti. Per interventi in loco gli orari di supporto sono quelli degli orari locali sul luogo del Managed Object;
- interruzioni per lavori di manutenzione durante gli intervalli di manutenzione definiti da Swisscom;
- ritardi nei lavori di manutenzione o di riparazione riconducibili al cliente, ad esempio perché egli non è raggiungibile oppure perché sul luogo del cliente l'accesso è bloccato al personale del servizio di manutenzione o di riparazione, ove l'accesso sia indispensabile per eseguire i necessari lavori di riparazione agli elementi del servizio impiegati in loco;
- interruzioni al Managed Object riconducibili alle installazioni o a influssi esterni sul luogo del cliente (cablaggi interni o del cliente, corrente elettrica, condizioni climatiche, edificio, disinnesco ecc.);
- periodi di prestazione ridotta ove misurazioni eseguite da Swisscom dimostrino che i valori specifici contrattuali sono stati raggiunti;
- forza maggiore (vedi le CG di Swisscom).

4. Moduli di servizio

La presente cifra descrive i moduli di servizio possibili per un servizio di Swisscom.

4.1 Service Desk

Il Service Desk di Swisscom è l'interfaccia clienti (Single Point of Contact) per ordinazioni, notifiche di guasti e richieste. Il Service Desk è sempre raggiungibile (24/24 ore, 365 giorni l'anno). Le richieste vengono accettate in quattro lingue (DE, FR, IT, EN).

4.2 Orari di supporto

Gli orari di supporto relativi al servizio erogato sono definiti nelle rispettive condizioni del servizio. Durante gli orari di supporto definiti, del personale qualificato lavora alla rimozione della disfusione telefonicamente o in loco. I periodi di tempo al di fuori di questi orari di supporto sono considerati «sospensioni» (vedi cifra 3.2).

4.3 Time to Restore

Per ogni Trouble Ticket, il Time to Restore descrive la durata fino al ripristino della piena disponibilità di un Managed Object. Il valore Time to Restore effettivo è definito nelle rispettive condizioni del servizio come Service Level Target. Il calcolo temporale del Time to Restore rilevante per le SLA si conclude con l'ultima marca temporale della notifica di disfusione.

4.4 Gestione degli eventi (risoluzione delle disfusioni)

4.4.1 In generale

Il modulo di servizio Gestione degli eventi regola le fasi procedurali per la risoluzione di una disfusione. Il modulo di servizio Gestione degli eventi è concretizzato nelle rispettive condizioni del servizio.

4.4.2 Risoluzione reattiva delle disfusioni

Nel caso di ripristino reattivo di una disfusione, Swisscom analizza la disfusione e avvia i necessari provvedimenti dopo che il cliente ha notificato la disfusione tramite il Service Desk. Se non indicato altrimenti nelle rispettive condizioni del servizio, ogni disfusione viene risolta in maniera reattiva.

4.4.3 Monitoring e Alerting

Se la qualità del servizio è sorvegliata da Swisscom (Monitoring) e si constata che la qualità del servizio garantita non è raggiunta, Swisscom avverte il cliente (Alerting) tramite SMS/e-mail o con una telefonata.

4.4.4 Risoluzione proattiva delle disfunzioni

Se la qualità del servizio è sorvegliata da Swisscom (Monitoring), è possibile procedere in maniera proattiva alla risoluzione di una disfunzione. In questo caso, se constata il mancato rispetto o l'erogazione insufficiente della qualità del servizio garantita, Swisscom adotta immediatamente i provvedimenti atti a risolvere la disfunzione, anche senza notifica attiva del cliente.

4.5 Service Reporting

Il Service Reporting è un rendiconto regolare al cliente che serve ad attestare in maniera affidabile, corretta e tempestiva la qualità del servizio. I Service Report sono messi a disposizione del cliente tramite canali appropriati. La periodicità dei Service Report è indicata nelle condizioni del servizio.

4.6 Indennizzo

4.6.1 In generale

Le condizioni del servizio indicano la possibilità o meno che venga erogato un indennizzo in caso di mancato raggiungimento di un valore target di uno o più Service Level Target. Nel caso sia previsto un indennizzo, le condizioni del servizio definiscono le regole per calcolare l'importo dell'indennizzo.

4.6.1 Requisiti

L'indennizzo è dovuto se i seguenti requisiti sono soddisfatti cumulativamente:

- le condizioni del servizio prevedono un indennizzo nel caso in cui un valore target non venga raggiunto per uno o più Service Level Target;
- le procedure per la risoluzione della disfunzione convenute vengono rispettate;
- il cliente non apporta modifiche al servizio né ha avviato attività che comportano la non disponibilità;
- il servizio è integralmente nell'ambito di responsabilità di Swisscom.

4.6.3 Pagamento dell'indennizzo

Se i requisiti di cui alla cifra 4.6.2 sono soddisfatti, per il pagamento dell'indennizzo valgono le seguenti regolamentazioni:

- gli indennizzi vengono determinati e documentati una volta per mese civile;
- per l'assegnazione a un mese è determinante la data in cui il rispettivo Trouble Ticket viene chiuso;
- l'indennizzo viene erogato sotto forma di accredito sulla fattura del mese successivo alla chiusura del periodo di reporting. È esclusa ogni altra forma di indennizzo o rimborso.