

## SLA SERVIZI

Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti.

Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del Servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:

- guasto radio/antenna o Borchia Ottica;
- guasto IDU (alimentatore dell'antenna);
- guasto cavo/connettori

I Clienti hanno inoltre diritto a Livelli di Servizio (SLA) dedicati, compresi nel canone dei Servizi, così come di seguito precisati.

Per SLA dedicati si intende la risoluzione entro il termine di seguito indicato dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal Cliente aventi causa SICULA SYSTEM. Di seguito si riporta una tabella di maggior dettaglio:

SLA BASIC Intervento entro il terzo giorno lavorativo per il ripristino del Servizio sarà addebitato un importo pari a euro 40 (quaranta) IVA esclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

SLA MEDIUM entro il secondo giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 19:00 Lunedì/Sabato (esclusi festivi) sarà addebitato un importo pari a euro 80,00 (ottanta/00) IVA esclusa, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

SLA PREMIUM entro il giorno lavorativo successivo alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 08:00 – 19:00 Lunedì/Sabato (esclusi festivi) sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a euro 250,00 (duecento/50) IVA esclusa.

Interventi a vuoto sarà addebitato un importo pari a euro 40,00 (quaranta) IVA ESCLUSA, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, di seguito alcuni casi:

- a) presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili;
- b) errata configurazione dei parametri di rete da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto SICULA SYSTEM;
- c) personal computer e/o router del Cliente non correttamente configurati o con problemi tecnici;
- d) mancanza di alimentazione elettrica all'Antenna o alla Borchia Ottica;
- e) cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici (spostamento/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate;
- f) reset dell'antenna tramite pressione sull'apposito pulsante allocato sulla stessa o sull'alimentatore

Il Cliente è tenuto a corrispondere l'importo previsto per l'intervento a vuoto, direttamente al tecnico incaricato da SICULA SYSTEM; sarà obbligo del Cliente controfirmare il rapporto tecnico di intervento. Nel caso in cui tale importo non venisse versato al tecnico di riferimento contestualmente all'intervento, dovrà in ogni caso essere versato direttamente a SICULA SYSTEM.

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a SICULA SYSTEM risolti oltre i tempi definiti dagli SLA dedicati, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: [numero di giorni di ritardo X canone giornaliero dell'accesso]. Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi:

- cause di forza maggiore; • mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
- sede/abitazione Cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di mille abitanti,

zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in “località disagiata”, in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.);

- irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede/abitazione del Cliente per cause imputabili allo stesso.

SICULA SYSTEM garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, SICULA SYSTEM si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.