






SLA (Service Level Agreement) Connettività e Telefonia

Il presente Service Level Agreement (“SLA”) si applica a tutti i clienti che hanno acquistato da Largabanda.it – Alfanews S.r.l. il Servizio di Connettività e telefonia Voip oltre ai servizi collegati (di seguito il “Servizio”). Alfanews S.r.l. si impegna a fornire continuità di Servizio al fine di assicurare le migliori prestazioni e un livello altissimo di uptime che sarà monitorato mensilmente.

Alfanews 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.






Disponibilità del Servizio

Servizio	Descrizione	Disponibilità
 Connettività Internet FWA	Connettività Internet erogata tramite fibra e ponte radio con antenna multipunto	99,95%
 Connettività Internet FWA	Connettività Internet erogata tramite fibra e ponte radio con antenna dedicata	99,98%
 Connettività FTTH nativa Largabanda	Circuito in fibra dedicata da punto di interconnessione Largabanda a sede del cliente	99,99%
 Connettività FTTCab fornitore	Connettività fibra misto rame da cabinet fornitore a sede del cliente	99% - 99,90%
 Connettività FTTH fornitore	Connettività fibra da cabinet fornitore a sede del cliente	99,95% - 99,90%

Tempi d’intervento – Clienti Privati

Servizio	Disponibilità Assistenza	Orario di copertura del servizio	Tempo d’intervento e ripristino	Tempi di presa in carico dell’assistenza
 Connettività Internet FWA	Lun – Ven	9:00 – 13:00 14:00 – 18:00	Entro 3 gg lavorativi	2 ore nel 94% dei casi 4 ore nel 3% dei casi 8 ore nel 2% dei casi Superiore a 8 nel 1% dei casi

Clienti P. IVA

Servizio	Disponibilità Assistenza	Orario di copertura del servizio	Tempo d'intervento e ripristino	Tempi di presa in carico dell'assistenza
 Connettività Internet FWA	Lun – Ven	9:00 – 13:00 14:00 – 18:00	Entro 3 gg lavorativi	2 ore nel 94% dei casi 4 ore nel 3% dei casi 8 ore nel 2% dei casi Superiore a 8 nel 1% dei casi
 Connettività Internet FWA	Lun – Ven	9:00 – 13:00 14:00 – 18:00	Next Business Day	2 ore nel 94% dei casi 4 ore nel 3% dei casi 8 ore nel 2% dei casi Superiore a 8 nel 1% dei casi
 Connettività FTTH nativa Largabanda	Lun – Ven	9:00 – 13:00 14:00 – 18:00	Intervento: Next Business Day Ripristino: da NBD a 3 gg lavorativi in caso di rottura fisica della fibra	2 ore nel 99% dei casi 4 ore nel 1% dei casi
 Connettività FTTCab fornitore	Lun – Ven	9:00 – 13:00 14:00 – 18:00	I tempi di decorrenza dell'intervento sono definiti dal momento dell'apertura formale del Ticket al fornitore.	2 ore nel 99% dei casi 4 ore nel 1% dei casi
 Connettività FTTH fornitore	Lun – Ven	9:00 – 13:00 14:00 – 18:00	I tempi di decorrenza dell'intervento sono definiti dal momento dell'apertura formale del Ticket al fornitore.	2 ore nel 99% dei casi 4 ore nel 1% dei casi

Tutti gli interventi prevedono un diritto di chiamata da corrispondere per il viaggio del tecnico. Maggiori informazioni sul listino di assistenza tecnica possono essere consultate su www.largabanda.it/trasparenza.

Modalità di Accesso all'assistenza tecnica

Modalità di Accesso all'assistenza tecnica	
E-mail	assistentatecnica@largabanda.it
Form Online	www.largabanda.it/segnalazione-guasti
Sms	+ 39 391 1204235
Linea diretta	+39 0575 28938 (solo per i clienti premium)

Eccezioni SLA

Eccezioni SLA
<ul style="list-style-type: none">• Accesso non consentito o ritardato a qualsivoglia apparecchiatura presso locali del Cliente;• Incompatibilità o guasto di apparecchiature del Cliente, strutture o applicazioni;• Quallsivoglia atto od omissione del Cliente;• Calamità naturali;• Emergenze nazionali;• Eventi sociopolitici;• Guerre, rivolte e insurrezioni;• Allagamento, incendio o scoppio dei locali in cui sono presenti gli Apparati di largabanda.it;• 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 sopralluogo tecnico, invio e accettazione documentazione, ecc....);• Ritardi burocrazia della Pubblica Amministrazione o del cliente;• La mancata comunicazione scritta inviata via e-mail di anomalie o mal funzionamenti per eventuali degni riscontrati.