

## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) DI CONTRATTO

### 1. Introduzione

Il presente Service Level Agreement (SLA) ha lo scopo di definire i livelli di servizio, le modalità di erogazione e i tempi di intervento relativi ai servizi di connettività e fonia forniti da Axera S.p.A. (di seguito 'Axera') ai propri Clienti. Attraverso questo documento, Axera intende garantire trasparenza e chiarezza nei rapporti contrattuali, fornendo una descrizione delle procedure di gestione guasti, delle modalità di manutenzione e degli standard qualitativi previsti. L'SLA costituisce un impegno formale da parte di Axera verso i Clienti per assicurarne la continuità e l'affidabilità dei servizi erogati.

### 2. Servizi coperti

Il presente SLA è applicabile ai seguenti servizi erogati da Axera:

- Connettività in Rame/Misto rame
- Connettività in Fibra Ottica
- Connettività in Radio Hiperlan e Hiperlan PTP
- Servizi Vocali
- Servizi WIFI HOT SPOT
- Servizi di Telefonia e Connettività Mobile

Per ciascuno dei servizi sopra elencati, Axera si impegna a rispettare i parametri di disponibilità e ripristino riportati nelle sezioni successive.

### 3. Gestione dei guasti e livelli di priorità

La gestione dei guasti rappresenta un aspetto fondamentale per garantire la continuità dei servizi. Ogni segnalazione ricevuta dai Clienti viene registrata nei sistemi di monitoraggio e classificata in base al livello di gravità. Axera adotta un sistema di priorità che consente di intervenire con rapidità ed efficienza, riducendo al minimo i tempi di inattività del servizio.

I guasti sono suddivisi in tre categorie principali, con i relativi tempi massimi di risoluzione:

Livello	Tempo massimo di ripristino
Livello 1 – Indisponibilità totale del Servizio	48 ore (2 giorni lavorativi)
Livello 2 – Indisponibilità parziale del Servizio	60 ore (2,5 giorni lavorativi)
Livello 3 – Degrado prestazionale del Servizio	72 ore (3 giorni lavorativi)

Il Cliente riceverà aggiornamenti periodici sullo stato del guasto fino al completo ripristino. La collaborazione del Cliente è essenziale affinché Axera o i suoi partner tecnici possano accedere alle sedi e agli apparati coinvolti, ove necessario.

### 4. Manutenzione programmata e straordinaria

Axera effettua attività di manutenzione programmata al fine di garantire il corretto funzionamento della rete e prevenire possibili disservizi. In caso di interventi che comportino interruzioni del servizio, i Clienti saranno informati con un preavviso minimo di 24 ore. Per attività urgenti di breve durata (fino a 3 ore), il preavviso potrà essere ridotto a 12 ore, mediante comunicazione diretta o altri canali informativi idonei. In ogni circostanza Axera adotterà le misure necessarie a ridurre l'impatto sui Clienti.

### 5. Limitazioni e condizioni di esclusione

Il presente SLA non si applica ai guasti derivanti da cause di forza maggiore o da situazioni fuori dal controllo di Axera. Rientrano in questa categoria eventi straordinari quali calamità naturali, eventi sismici, inondazioni, atti vandalici, manomissioni da parte di terzi, nonché guasti di particolare complessità tecnica. In tali casi, Axera interverrà comunque per il ripristino del servizio, ma non potrà garantire il rispetto delle tempistiche SLA né saranno riconosciuti indennizzi.



## 6. Indennizzi al Cliente

Qualora Axera non fosse in grado di rispettare le tempistiche di ripristino indicate nel presente SLA, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dall'articolo 4.5 della Carta dei Servizi. Tali indennizzi rappresentano una forma di tutela per il Cliente, a compensazione dei disagi eventualmente subiti a causa di disservizi prolungati.

## 7. Conclusione

Con questo SLA, Axera ribadisce il proprio impegno a garantire la qualità, l'affidabilità e la continuità dei servizi offerti, operando sempre con la massima trasparenza verso i propri Clienti. L'obiettivo principale è quello di assicurare la soddisfazione del Cliente attraverso tempi certi di intervento, procedure chiare e un'assistenza continua.

Vicenza, 01/01/2025