

# Descrizione processo di Assistenza e tempi di intervento

Il presente documento è volto ad illustrare il Processo di Assistenza Standard, e può essere integrato da particolari accordi.

## Premessa: I Collegamenti della Rete

IVO è collegata al resto del mondo attraverso 3 servizi diversi in Fibra Ottica, ognuno dei quali ridondato, attraverso 2 Operatori di primaria importanza.

I nodi di accesso indipendenti si trovano a Siena, Milano e Firenze

Oltre a questo esistono vari collegamenti di Backup Radio.

Quindi il sistema è molto stabile e ridondato.

## La rete

La rete, sia per la parte in Fibra Ottica che quella in Ponte Radio è costantemente monitorata, sia direttamente che attraverso un sistema di allarme automatico che allerta i tecnici addetti in qualunque momento del giorno e della notte, 24 ore su 24.

## Il Processo di Assurance per i servizi ai clienti finali

Il Processo di Assurance è gestito con cinque livelli di servizio: STANDARD, BRONZE, SILVER, GOLD, PLATINUM.

IVO gestisce il Processo a partire dal Punto di Consegna (PDC) del servizio (ovvero il cavo Ethernet collegato all'antenna salvo quanto diversamente specificato).

Il Cliente, dopo aver verificato che il disservizio non sia imputabile a problemi a valle del PDC innesca il Processo di Assurance in vari modi:

- Telefono 0577-588292 opzione 2 dal Lunedì al Venerdì 9-18
- Posta Elettronica: supporto@ivo.it

A valle dell'apertura del guasto o disservizio il Cliente riceve una comunicazione riportante il numero di Ticket rilasciato dal sistema.

**Tutta la gestione del guasto è tracciata**, con possibilità di identificare le persone coinvolte, le verifiche compiute e gli interventi fatti.

Il disservizio è gestito nel più breve tempo possibile. I clienti con Livello di Assistenza elevato hanno la precedenza.

Questi i tempi Standard rilevati nel corso del 2015:

Percentile 83% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti bloccanti:.....6 ore lavorative

Percentile 94% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti bloccanti:.....18 ore lavorative

Percentile 98,8% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti bloccanti:.....36 ore lavorative

NB: D.T.S. S.r.l. non è responsabile di interruzioni e/o sospensioni del/i Servizio/i dovute a cause di Forza Maggiore, e quindi non imputabili a D.T.S. S.r.l., quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, oltre ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di servizi forniti da terzi.

## Livelli di Assistenza

### **LIVELLO STANDARD**

L'assistenza, richiesta come sopra descritto, è fornita al Cliente con il metodo FIFO (ovvero in ordine di richiesta di assistenza, salvo i casi di disservizi a livello di sezioni di rete, che potranno essere gestiti con maggior priorità).

Orario: dal Lunedì al venerdì ore 9-18

### **LIVELLO BRONZE**

Gli utenti che godono del servizio di Assistenza speciale Livello Bronze hanno in più:

Apertura e GESTIONE DEL GUASTO estesa 08-20, anche il sabato, esclusi festivi

Precedenza sugli altri utenti con livello di assistenza più basso per i guasti bloccanti

### **LIVELLO SILVER**

Oltre a quanto previsto in precedenza:

Apertura e GESTIONE DEL GUASTO estesa 08-20, anche il sabato, esclusi festivi

Contatto diretto 9-13 e 14-19 con i Tecnici di Secondo livello

Possibilità di Intervento Rapido On Site su richiesta, con costo aggiuntivo per ogni intervento

(Vedi Tabella 1)

Accesso al sistema di Monitoraggio del proprio collegamento per la verifica e il monitoraggio della connessione (in preparazione, disponibile prossimamente).

Precedenza sugli altri utenti con livello di assistenza più basso per i guasti bloccanti e non bloccanti

### **LIVELLO GOLD**

Prestazioni Aggiuntive alle precedenti:

Contatto telefonico con tecnico reperibile anche la domenica orario 08-20

Tecnico dedicato al Cliente (Sempre la stessa persona, salvo assenza)

Possibilità di Intervento Rapido On Site su richiesta, con costo aggiuntivo per ogni intervento

(Vedi Tabella 1)

Precedenza sugli altri utenti con livello di assistenza più basso per i guasti bloccanti e non bloccanti

### **LIVELLO PLATINUM**

Prestazioni Aggiuntive alle precedenti:

Tecnico dedicato al Cliente (Sempre la stessa persona, salvo assenza)

Accesso diretto al personale NOC

Contatto telefonico con tecnico reperibile anche la domenica, giorno e notte

Possibilità di richiedere intervento immediato On Site, anche il sabato e la domenica, con costo aggiuntivo per ogni intervento

Precedenza sugli altri utenti con livello di assistenza più basso per i guasti bloccanti e non bloccanti

## Escalation

Sono previsti 2 livelli ulteriori di Escalation per le necessità commerciali e tecniche, da utilizzare in caso di insoddisfazione.

Per ogni informazione: 0577 588292

## Tabella 1

### Listino Servizi di ASSISTENZA speciale

| Servizio                | Al mese   | Note  |
|-------------------------|---|---|
| <b>LIVELLO BRONZE</b>   | <b>€ 7,00</b>   |   |
| <b>LIVELLO SILVER</b>   | <b>10%</b> dell'importo mensile con un minimo di <b>€ 19,00</b> | Intervento On Site veloce se possibile sab € 150,00             |
| <b>LIVELLO GOLD</b>     | <b>18%</b> dell'importo mensile con un minimo di <b>€ 79,00</b> | Intervento On Site veloce se possibile sab/dom € 150,00         |
| <b>LIVELLO PLATINUM</b> | <b>€ 149,00</b>   | Anche stagionale.<br>Intervento On Site veloce sab/dom € 550,00 |