



wimore
custom internet

SLA - DELIVERY/SUPPORT

ATTIVITÀ	SLA	
	80%	100%
ATTIVAZIONE WIMAX / PUNTO A PUNTO, SOLO DATI	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
ATTIVAZIONE LINEA CAVO (VDSL-FTTH-FIBRA), SOLO DATI	10 giorni lavorativi (comprende attivazione linea)	20 giorni lavorativi (comprende attivazione linea)
ATTIVAZIONE FONIA/vPBX	14 giorni lavorativi per numeri singoli	22 giorni lavorativi per numeri singoli
ATTIVAZIONE SOLO vPBX	21 giorni lavorativi per i GNR	32 giorni lavorativi per i GNR
AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
ALTRI SERVIZI: VPN, ATTIVAZIONE IP, FAX2MAIL	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
UPGRADE / DOWNGRADE	1 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
GUASTO CLIENTE: Ticket priorità High: ossia ticket che comportano limitazioni bloccanti all'operatività del cliente (es. navigazione bloccata, fonia non funzionante).	4 ore lavorative	8 ore lavorative
GUASTO CLIENTE: Ticket priorità Medium: ticket che comportano limitazioni non bloccanti (es. lentezza, un interno deregistrato).	2 giorni Lavorativi FastWeb	5 giorni Lavorativi FastWeb

DELIVERY

ATTIVITÀ	SLA			
	80%		100%	
	presa in carico	risoluzione /escalation	presa in carico	risoluzione /escalation
CASO PRIORITY HIGH SU CLIENTE COMPANY O IN HA: ossia ticket riguardanti limitazioni bloccanti all'operatività del cliente.	30 minuti	1 ora	1 ora	2 ore
CASO PRIORITY HIGH SU CLIENTE PRO/HOME: ossia ticket riguardanti limitazioni bloccanti all'operatività del cliente.	1 ora	2 ore	2 ore	4 ore
CASO PRIORITY MEDIUM SU CLIENTE COMPANY: ossia ticket riguardanti limitazioni non bloccanti per l'operatività del cliente.	1 ora	2 ore	2 ore	4 ore
CASO PRIORITY MEDIUM SU CLIENTE PRO/HOME: ossia ticket riguardanti limitazioni non bloccanti per l'operatività del cliente.	2 ore	4 ore	4 ore	8 ore
CASO PRIORITY LOW SU CLIENTE COMPANY: ossia ticket che non riguardano limitazioni per l'operatività del cliente.	2 ore	4 ore	4 ore	8 ore

SUPPORT