

NFON

Service Level Agreement (SLA)

The next-generation telephone system.



NFON
Cloud Telephone System

NFON

Service Level Agreement (SLA)



Version 1

NFON ITALIA S.R.L.
Corso Magenta 82
20123 Milano
Tel.: + 39 02 99749.920
www.nfon.com

© 2019 NFON ITALIA S.R.L. – Tutti I diritti riservati

Soggetto a variazioni senza preavviso
Versione 1 / 04.2019 (IT)
effettivo dal 1 Aprile 2019

1 Indice

1	INDICE	3
2	DEFINIZIONE DI SERVIZIO	4
3	DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	4
4	GESTIONE DEGLI AGGIORNAMENTI	4
4.1	Categorie degli aggiornamenti	4
4.1.1	Aggiornamento standard	4
4.1.2	Aggiornamento	4
4.1.3	Aggiornamento di emergenza	5
4.2	Finestra di manutenzione	5
5	INCIDENTI E GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	5
5.1	Incidenti	5
5.2	Richiesta di assistenza	6
5.3	Service Desk	6
5.4	Categorie di incidenti	6
5.4.1	Criticità del servizio	6
5.4.2	Impatto del servizio	7
5.4.3	Classificazione dell'incidente di servizio in ordine di rilevanza	7
5.4.4	Livelli di servizio	8
5.5	Finestra del livello di servizio	8

2 Definizione di servizio

Questo Service Level Agreement è applicabile ai servizi definiti nei seguenti documenti:

› Descrizione dei servizi Cloudya

3 Disponibilità del servizio

I servizi descritti vengono forniti da NFON con una disponibilità del 99.9 % misurata su base annua per i più importanti sistemi di telefonia e con una disponibilità del 98% misurata su base annua per tutti i servizi web incluse le interfacce API.

Downtime pianificati e interruzioni di servizio durante la finestra di manutenzione concordata sono esclusi dalla disponibilità calcolata.

A NFON è consentito limitare l'accesso ai servizi individuali o a funzioni individuali se richiesto per la sicurezza e l'integrità del network o per ragioni di integrità dei dati o per evitare incidenti critici.

4 Gestione degli aggiornamenti

Gli aggiornamenti possono includere aggiornamenti alla configurazione, aggiornamenti funzionali o miglioramento delle funzioni esistenti. Tali aggiornamenti possono aver un impatto sulla disponibilità o sullo scopo dei servizi forniti.

4.1 Categorie degli aggiornamenti

4.1.1 Aggiornamento standard

Un aggiornamento standard non impatta sulla disponibilità del servizio e lo scopo del servizio rimarrà invariato.

Un aggiornamento standard non sarà comunicato in anticipo e sarà avviato solamente durante la finestra di manutenzione.

4.1.2 Aggiornamento

Un aggiornamento potrebbe avere un impatto sulla disponibilità del servizio fornito e potrebbe esserci altresì un aggiornamento al servizio fornito. Ad esempio, loghi sullo schermo, tasti ed etichette.

Tali aggiornamenti saranno sempre comunicati in anticipo e dovranno essere avviati durante la finestra di manutenzione.

4.1.3 Aggiornamento di emergenza

Un aggiornamento che necessita di essere attuato immediatamente per garantire la disponibilità o la funzionalità del servizio fornito.

Tali aggiornamenti non saranno comunicati in anticipo ma dovranno essere notificati dopo l'attuazione. Gli aggiornamenti di emergenza saranno attuati in qualsiasi momento.

Ai clienti non è consentito scegliere gli aggiornamenti ai servizi forniti. NFON deve essere in grado di attuare gli aggiornamenti necessari in nome e per conto di tutti i clienti.

4.2 Finestra di manutenzione

La seguente finestra di manutenzione si applica ai servizi forniti.

Finestra di manutenzione	
Giorno Lavorativo	<ul style="list-style-type: none">- a partire dalle ore 22:00 CET del martedì fino alle 2:00 CET del mercoledì- a partire dalle ore 22:00 CET del giovedì fino alle 2:00 CET del venerdì
Fine settimana	<ul style="list-style-type: none">- dalle 22:00 CET di sabato alle 6:00 CET della domenica

Durante il periodo estivo si applica il Central European Summer Time (CEST) al posto del Central European Time (CET).

5 Incidenti e gestione delle richieste di assistenza

5.1 Incidenti

Gli incidenti sono segnalati sia dal sistema di monitoraggio di NFON sia dal cliente/utente.

Se è interessato da un incidente un solo cliente, viene aperto un ticket nel relativo sistema di NFON.

Il cliente riceverà un numero di ticket unico per ogni servizio richiesto via e-mail. Questo numero di ticket è necessario per ogni comunicazione riguardante l'incidente.

Le interruzioni generali di servizio (come, ad esempio, la manutenzione) sono pubblicate sul sito status.nfon.com

Se un cliente è servito da un partner di NFON, in caso di incidente il ticket deve essere aperto dal partner. Non è permessa alcuna comunicazione diretta tra il cliente e NFON.

Se il cliente non è in grado di fornire le informazioni necessarie per la risoluzione dell'incidente, o non è disponibile per risolvere l'incidente, il Service Level Agreement è sospeso fino a che non vengono fornite tutte le informazioni richieste o il cliente è nuovamente disponibile.

Se la causa dell'incidente non rientra nella responsabilità di NFON, NFON si riserva il diritto di addebitare al cliente gli eventuali costi sostenuti.

5.2 Richiesta di assistenza

Le richieste di assistenza sono aperte dal cliente/utente attraverso il service desk centrale.

Per ogni richiesta di assistenza un ticket è aperto nel relativo sistema di NFON. Il Cliente riceverà tramite e-mail un solo numero di ticket per ogni richiesta. Tale numero di ticket è necessario per ogni comunicazione relativa alla richiesta di assistenza.

Se l'assistenza è fornito al cliente da un partner di NFON, le relative richieste devono essere aperte dal partner di NFON. La comunicazione diretta tra NFON e il cliente non è consentita.

5.3 Service Desk

Il Service Desk di NFON è disponibile ai seguenti canali di comunicazione - 24 ore / 7 giorni su 7:

Tel. +39 02 99749.950

5.4 Categorie di incidenti

Ogni incidente sarà classificato da NFON utilizzando le due seguenti misure:

- › Criticità - misura di criticità del servizio di una componente importante della piattaforma cloud di NFON
- › Impatto - misura della portata dell'incidente e il potenziale danno causato dall'incidente prima della sua risoluzione.

5.4.1 Criticità del servizio

NFON utilizza i seguenti livelli di criticità per misurare le priorità dell'incidente:

- › critica
- › alta
- › normale
- › bassa
- › molto bassa

Il livello di criticità dipende dal servizio a cui è riferito l'incidente, come segue:

Servizio	Criticità
Sistema telefonico	Critico
PSTN	Critico
Integrazione dei dispositivi	Alto
eFax	Normale
Fornitura dei dispositivi	Basso
Servizi Web	Normale

5.4.2 Impatto del servizio

Categoria di impatto	Descrizione
Nessun impatto	Nessun cliente interessato
Meno del 10%	meno del 10% della clientela interessata
Meno del 50%	meno della metà della clientela interessata
Più del 50%	più della metà (ma non tutta) della clientela interessata
Totale	Tutta la clientela interessata (cioè completa perdita del servizio)

5.4.3 Classificazione dell'incidente di servizio in ordine di rilevanza

Impatto/Criticità	Molto bassa	Bassa	Normale	Alta	Critica
Nessun impatto	Molto bassa	Bassa	Bassa	Bassa	Normale
Meno del 10%	Bassa	Bassa	Bassa	Normale	Alta
Meno del 50%	Bassa	Bassa	Normale	Alta	Alta
Più del 50%	Bassa	Normale	Alta	Alta	Critica
Totale	Normale	Alta	Alta	Critica	Critica

5.4.4 Livelli di servizio

Il livello di servizio per un incidente è basato sulla categoria d'impatto dell'incidente.

Il livello per ogni richiesta di servizio è sempre lo stesso.

Categoria	Prima risposta		Tempo di risoluzione	
	5x10*	24x7**	5x10	24x7
Incidente				
Critico	-	2 ore	-	6 ore
Alto	-	4 ore	-	8 ore
Normale	6 ore	-	10 ore	-
Basso	8 ore	-	30 ore	-
Molto basso	10 ore	-	50 ore	-
Richiesta di servizio	10 ore	-	50 ore	-

*5x10 significa un arco temporale all'interno della Finestra di Servizio di NFON

**24x7 significa 24 ore su 24 / 7 giorni su 7

Prima risposta significa il tempo intercorrente tra il momento in cui l'incidente viene accettato da NFON e registrato nel sistema dei ticket e la prima risposta non automatica di NFON (via telefono o e-mail).

5.5 Finestra del livello di servizio

La finestra del livello di servizio di NFON è da lunedì a martedì (dalle ore 8:00 alle ore 18:00 CET o CEST) escluse le festività nazionali italiane.

Il servizio di assistenza per la segnalazione degli incidenti e le richieste di servizio è disponibile 7 giorni su 7 / 24 ore su 24.