

Il Servizio NEXT BUSINESS DAY

L'offerta "Next Business Day" è rivolta alla Clientela con servizi di connettività IP di Telecom Italia e consente la sottoscrizione per ogni singolo abbonamento di connettività di un livello di servizio garantito (SLA), che prevede il ripristino entro l'orario lavorativo del giorno successivo a quello della segnalazione del guasto.

Le caratteristiche principali del servizio sono:

- Copertura oraria: le attività di accettazione guasto e di attività di ripristino sono effettuate in copertura oraria Base : Lun-Ven 8.00/18.30 , esclusi festivi.
- Service Level Agreement

	Tempo di ripristino (*)
SLA specifico sul parametro di continuità del servizio	Entro le 18.30 del giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione del guasto (100% dei casi)

(*) Per TEMPO DI RIPRISTINO: si intende il tempo intercorrente tra il momento nel quale avviene la segnalazione, da parte del Cliente, del disservizio alle strutture di Help Desk ed il momento nel quale avviene il ripristino del servizio.

- Segnalazione guasti: la segnalazione del disservizio viene effettuata sul N.V. 800.018.914.
- Penali: il valore della penale, riconosciuta al Cliente a fronte reclamo, è di 5 € per ogni giorno lavorativo di mancato ripristino successivo alle ore 18.30 del giorno lavorativo seguente alla data di segnalazione del guasto. Per ciascun abbonamento NBD, il valore massimo globale annuo delle penali non potrà comunque eccedere il 50 % del corrispettivo annuo di servizio.

L'offerta Next Business Day (di seguito NBD) non consente personalizzazioni né dei valori degli SLA, né della copertura oraria di riferimento (8.00-18.30 lun-ven , esclusi festivi).

LISTINO PREZZI

Il canone mensile dell'offerta Next Business Day è di € 16,00 per accesso.

A seguito dell'entrata in vigore del D.L. Bersani, in caso di cessazione del contratto nel corso del primo anno dalla sottoscrizione, al Cliente non verrà addebitato alcun costo di disattivazione.