

Siportal s.r.l.
 Via Toledo, 5 96016 Lentini (SR)
 Tel. 848.150.024 - Fax 095.783.6830
 P. IVA 01356510899
<http://www.siportal.it> - email: info@siportal.it

Listino prezzi pubblico Servizi Assistenza Rev 0.2
(in vigore dal 29 Gennaio 2019)
 (Il presente listino annulla e sostituisce i precedenti)

Offerta Assistenza Premium

| Prodotti | Note descrittive ⁵ | Codice | Fascia | Prezzi €* |
|---|---|-----------------------------|--------|-----------|
| Assistenza Premium | Monitoraggio della connessione mediante NOC con pannello di controllo all'interno della propria Area Riservata. Diagnostica hardware e intervento da remoto entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket ¹ . Tutor tecnico/commerciale dedicato. Numero verde dedicato per segnalazioni di malfunzionamenti dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle 09.00 alle 18.00. Include il pacchetto Easy Support. | SI-DSL-ASSPREM | C | 29,00 |
| Assistenza Premium Plus | Monitoraggio della connessione mediante NOC con pannello di controllo all'interno della propria Area Riservata. Diagnostica hardware e intervento da remoto entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket ¹ . Tutor tecnico/commerciale dedicato. Numero Verde dedicato. Disponibile per segnalazioni di malfunzionamenti dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) dalle 09.00 alle 18.00. Include il pacchetto Plus Support. | SI-DSL-B-ASPREP | C | 39,00 |
| Assistenza Premium Advanced | Monitoraggio della connessione mediante NOC con pannello di controllo all'interno della propria Area Riservata. Diagnostica hardware e intervento da remoto entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket ¹ . Hardware Replacement. Entro il primo giorno lavorativo successivo (per tutte le verifiche dei tecnici Siportal che richiedano sostituzione dell'hardware, lavorate entro le 12.00 di un giorno lavorativo). Il servizio è applicabile ai soli apparati inseriti nella "Lista Apparati" ² . Tutor tecnico/commerciale dedicato Numero verde dedicato. Disponibile per segnalazioni di malfunzionamenti dal lunedì alla domenica dalle 09.00 alle 19.00. Include il pacchetto Advanced Support. | SI-HDSL-B-ASSPR-01 | C | 69,00 |
| Easy Support | Supporto Tecnico Specialistico per la configurazione e manutenzione dei servizi e dell'infrastruttura fornita da Siportal. Prevede ogni anno fino a 3 ore ³ di supporto tecnico telefonico da parte di un tecnico Siportal, e, in caso di necessità, l'uscita di un tecnico/installatore Siportal ³ per la risoluzione del guasto presso la sede del Cliente. Le ore eventualmente non fruite da parte del cliente non sono cumulabili al rinnovo del servizio. | SI-DSL-A-EASYSUPP-01 | C | 90,00 |
| Plus Support | Supporto Tecnico Specialistico per la configurazione e manutenzione dei servizi e dell'infrastruttura fornita da Siportal. Prevede ogni anno fino a 5 ore ³ di supporto tecnico telefonico da parte di un tecnico Siportal, e in caso di necessità fino a 3 Uscite di un tecnico/installatore Siportal ³ per la risoluzione del guasto presso la sede del Cliente. | SI-DSL-A-PLUSSUPP-01 | C | 200,00 |
| Advanced Support | Supporto Tecnico Specialistico per la configurazione e manutenzione dei servizi e dell'infrastruttura fornita da Siportal. Prevede ogni anno fino a 10 ore ³ di supporto tecnico telefonico da parte di un tecnico Siportal, e in caso di necessità fino a 5 uscite di un tecnico/installatore Siportal ³ per la risoluzione del guasto presso la sede del Cliente. | SI-DSL-A-ADVSUPP-01 | C | 300,00 |
| Attività impiantistica straordinaria (feriali) | Tariffa oraria per attività svolta in giorni feriali, in orari diversi da quelli previsti dai pacchetti standard. | SI-W-A-ATHS-01 | C | 60,00 |
| Attività impiantistica straordinaria (festivi) | Tariffa oraria per attività svolta in giorni festivi, in orari diversi da quelli previsti dai pacchetti standard. | SI-W-A-ATHSF-01 | C | 120,00 |
| Configurazione telefono | Costo per la configurazione di 1 interno telefonico per LinkTalk | SI-W-A-CONF-01 | C | 10,00 |
| Intervento Installatore | Costo fisso di uscita di un installatore per attività di manutenzione successive al rilascio del servizio. | SI-W-A-INT-01 | C | 50,00 |

¹L'apertura del ticket è a carico del cliente.

²Per la Lista Apparati fare riferimento all'Offerta Commerciale; qualora l'Offerta Commerciale non comprenda l'elenco degli apparati per i quali è ammesso l'hardware replacement, si farà riferimento alla lista in calce al presente documento.

³Le ore eventualmente non fruite da parte del cliente non sono cumulabili al rinnovo del servizio. Le attività extra rispetto a quanto previsto dall'offerta saranno valorizzate con i seguenti costi: Supporto tecnico telefonico: 60,00 €/ora iva esclusa; Uscita del tecnico presso il cliente: 50,00 € diritto fisso di

intervento + 60,00 euro/ora.

⁴Il diritto fisso di intervento, pari a 50 euro oltre iva non è compreso nell'offerta.

⁵Le informazioni presenti e quelle presenti su www.siwifi.it e www.siadsl.it integrano le condizioni contrattuali dei servizi Xdsl

* Costi iva al 22% esclusa

NOTE

- Le caratteristiche dei servizi possono variare senza preavviso
- Eventuali sconti e promozioni, se non specificato diversamente, hanno validità solo nel primo anno e non si propongono automaticamente negli anni successivi
- La fatturazione sarà bimestrale anticipata con pagamento fine mese data fattura
- Gli importi una tantum saranno fatturati non appena verrà attivato il servizio
- A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA, le eventuali tasse ed imposte dovute **oltre ai costi di spedizione fattura ed incasso**

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Per i clienti che hanno sottoscritto un contratto di Assistenza Premium, Siportal si impegna ad osservare i seguenti Livelli di Servizio nella risoluzione delle problematiche di natura tecnica.

Per segnalazioni di guasto effettuate dal cliente nelle ore e nei giorni lavorativi, Siportal si impegna alla risoluzione dell'80% dei casi con le seguenti tempistiche:

- risoluzione del guasto entro 16 ore lavorative, con presa in carico entro le 4 ore lavorative, dal momento della segnalazione, nel caso di disservizio sui servizi wireless;
- risoluzione del guasto entro 32 ore lavorative con presa in carico entro le 4 ore lavorative, dal momento della segnalazione, per il caso di degrado sui servizi wireless.

Si intendono come ore lavorative quelle comprese tra le 09.00 e le 13.00 e tra le 14.00 e le 18.00 dal lunedì al venerdì. Per i disservizi effettivamente riscontrati le cui cause siano riconducibili a malfunzionamenti della rete Siportal, ripristinati oltre i tempi definiti dallo SLA, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: una cifra pari al canone giornaliero del servizio acquistato per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA. Nel caso in cui Siportal riscontri che il disservizio rilevato dai sistemi di monitoraggio sia dovuto a cause attribuibili al Cliente, verrà addebitato un costo per l'intervento a vuoto pari a 60,00 € + iva.

PUNTI DI CONTATTO ASSISTENZA PREMIUM

- Per segnalazioni telefoniche di guasto: 800.166.300 con gli orari previsti dallo specifico profilo Premium prescelto;
- Per segnalazioni via e-mail: premium@siportal.it
- Per segnalazioni via web: Area Riservata, clienti.siportal.it, con accesso mediante username e password.

LISTA APPARATI AMMESSI ALL'HARDWARE REPLACEMENT

- ROUTER CISCO 1841 + 64MN FLASH – 356MB RAM
- HWIC-1FE
- ROUTER FRITZ!BOX 7590