GARR Prot. n. E-2023-0000184
del 19/01/2023

Spett. le

Consortium – GARR

Via dei Tizii, 6

I 00185 Roma.

Pavia, 09/01/2023

Prot.: Q021463

Alla cortese attenzione del **Dott. Marcello Fabiani**

Come da accordi intercorsi, ed a seguito delle Vs. richieste, siamo lieti di poterVi presentare la nostra proposta di **Servizio Dark Fiber sedi GARR Pavia** delle sedi:

1. **POP INFN Pavia – Bassi Via Bassi, 6**
2. **POP INFN Pavia – Ferrata Via Ferrata, 1**
3. **IRCCS S. Matteo – Pavia V.le Camillo Golgi, 19**
4. **IRCCS FSM – Pavia Via Salvatore Maugeri, 4**
5. **IRCCS Mondino – Pavia Via Mondino, 2**
6. **CNAO – Pavia Strada Privata Campeggi, snc**
7. **CBIM – Pavia Piazza Volontari del Sangue, 2**

Il documento allegato comprende sia lo studio tecnico che la relativa offerta commerciale.

Nel confermarVi la nostra disponibilità a fornire qualunque ulteriore informazione su quanto di seguito riportato, cogliamo l'occasione per inviarVi cordiali saluti.

A2A SMART CITY S.p.A.

A2A Smart City S.p.A.
Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia
Tel. +39 030 3554929 - **Fax** +39 030 3554522
E-mail info@a2asmartcity.it
PEC a2asmartcity@pec.a2asmartcity.it
Web www.a2a.eu - www.a2asmartcity.it

Capitale Sociale euro 3.448.276,00 i.v.
codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione nel Registro Imprese di Brescia 02159020177 - R.E.A. di Brescia n. 318733
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

GARR Prot. n. E-2023-0000184
del 19/01/2023

LA SOLUZIONE

SERVIZIO DARK FIBER

di

per

La Rete dell'Università
e della Ricerca Scientifica Italiana

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

GARR Prot. n. E-2023-0000184
del 19/01/2023

Indice

1 INTRODUZIONE 5

2 L'OFFERTA DI A2A SMART CITY 5

2.1 Definizioni 6

2.2 Caratteristiche della Fibra Ottica 7

2.3 Help Desk 7

3 SERVICE LEVEL AGREEMENT 7

3.1 Generalità 7

3.2 Fornitura della documentazione della qualità 8

4 GESTIONE DELLA MANUTENZIONE PER LAVORI PROGRAMMATI 8

4.1 Generalità 8

5 LIVELLI DI PRIORITÀ DEI GUASTI E RELATIVE PROCEDURE DI RISOLUZIONE 8

5.1 Definizione dei Livelli di severity 8
5.1.1 livello 1 o guasto con disservizio 8
5.1.2 livello 2 o malfunzione grave senza disservizio 9
5.1.3 livello 3 o malfunzione non grave 9

5.2 Guasto sulla struttura fisica dovuto ad Eventi di Forza maggiore 10

6 GESTIONE DEL DISSERVIZIO 10

6.1 Generalità 10

6.2 Gestione del guasto 10
6.2.1 Verifiche preliminari da parte del Cliente 10
6.2.2 Apertura del Trouble Ticket 10
6.2.3 Operazioni di ripristino del guasto 11
6.2.4 Chiusura del Trouble Ticket 11
6.2.5 Chiusura per avvenuto ripristino del servizio 11
6.2.6 Escalation 11
6.2.7 Chiusura per non competenza 11
6.2.8 Sospensione dell'intervento 12

6.3 Procedura di escalation 12

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

GARR Prot. n. E-2023-0000184
del 19/01/2023

7 VALUTAZIONE ECONOMICA 12

7.1 Servizio Dark Fiber 12

8 CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO 12

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

GARR Prot. n. E-2023-0000184
del 19/01/2023

1 INTRODUZIONE

Obiettivo del presente documento è fornire una visione completa dell'offerta per il Servizio Dark Fiber A2A SMART CITY.

2 L'offerta di A2A SMART CITY

Il servizio di A2A SMART CITY permette al Cliente di connettere tutte le sedi del Consortium GARR presenti a Pavia.

Utilizzo di Dark Fiber di A2A SMART CITY nella seguente configurazione:

				POP GARR_1	**POP GARR_2**	**DROP**	
Voce	**Name**	**Address**	**Status**	**Coll.Via Bassi [mt]**	**Coll.via Ferrata [mt]**	**Accesso edificio [mt]**	**note**
1	PoP INFN Pavia – Bassi	Via Bassi, 6	Operational		1.080	980	Anello lato - Via Bassi / Via Abbiategrasso / Via Ferrata
2	PoP INFN Pavia – Ferrata	Via Ferrata, 1	Operational	2.200		200	Anello lato - Via Ferrata / Strada Cascinazza / Via Maugeri / Via Ferrata / Via Taramelli / Via Bassi
3	IRCCS S. Matteo – Pavia	V.le Camillo Golgi, 19	Operational			1.600	Tratta diversificata doppio drop di accesso
4	IRCCS FSM – Pavia	Via Salvatore Maugeri, 4	Operational			480	Tratta unica singolo drop di accesso
5	IRCCS IN Mondino – Pavia	Via Mondino, 2	Operational			200	Tratta unica singolo drop di accesso
6	Fondazione CNAO – Pavia	Strada Privata Campeggi, snc	Operational			360	Tratta diversificata doppio drop di accesso
7	CBIM – Pavia	Piazzale Volontari del Sangue 2	Operational			540	Tratta unica singolo drop di accesso
			Parziale [mt]	**2.200**	**1.080**	**4.360**	

NOTA: in ciascuno dei drop di ingresso negli edifici rilegati per conto GARR il numero di coppie di fibre ottiche è pari a 2. Quindi se l'accesso è in singola via si utilizzano 2 cp nello stesso cavo, mentre se l'accesso è in doppia via si utilizzano 1 cp per ciascun cavo.

Le tratte presenti nella tabella sopra sono già operative e collaudate.

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

2.1 Definizioni

- **Unavailability:** l'indisponibilità' ("unavailability") è dichiarata se vi sono dieci o più SES consecutivi. La durata dell'indisponibilità è misurata in ''Unavailable Seconds (UAS)" ed ha inizio a partire dal primo secondo dei SES consecutivi. Per esempio, 9 SES consecutivi non sono UAS e non danno luogo ad indisponibilità, mentre 11 SES consecutivi sono pari ad 11 secondi UAS di 'indisponibilità' ("unavailability"). Un nuovo periodo di 'disponibilità' ("Availability") ha luogo con 10 non-SES consecutivi. Questi 10 secondi saranno conteggiati come tempo di 'disponibilità' ("Availability Time"). Per esempio, 11 secondi consecutivi non-SES sono pari a 11 secondi di "disponibilità" ("Availability").

- **Fornitore:** Colui che fornisce il servizio di Telecomunicazioni;

- **Cliente:** Colui che usufruisce del servizio di Telecomunicazioni;

- **SLA:** Service Level Agreement. È l'accordo tra A2A SMART CITY ed il Cliente sulla qualità del Servizio che viene erogato. Lo SLA può variare a seconda delle condizioni di fornitura proposte e, comunque, in base a quanto richiesto dal Cliente.

- **NCC:** Network Control Center. È il centro di supervisione della Rete.

- **Severity:** È il criterio con cui sono suddivisi i guasti e ne determina i massimi tempi di ripristino.

- **Trouble Ticket:** È il documento che viene aperto dal Cliente ad A2A SMART CITY a fronte di un guasto. Tutti i Trouble Ticket sono numerati ed il loro numero è stabilito da A2A SMART CITY e comunicato al Cliente.I Trouble Ticket non sono necessariamente legati ad un guasto o ad un malfunzionamento. Infatti devono essere utilizzati ogniqualvolta si apre una comunicazione tra Cliente ed A2A SMART CITY relativamente a problemi e/o necessità del Cliente e/o di A2A SMART CITY.

- **Tempo iniziale:** È il riferimento temporale da cui inizia il conteggio del tempo per la gestione del guasto. Questo tempo è, di norma indicato da A2A SMART CITY ed accettato dal Cliente. Può darsi che il Time Point Starter non coincida con l'orario effettivo di apertura del Trouble Ticket. Questa situazione si potrebbe verificare per problemi di A2A SMART CITY o del Cliente, oppure concordato tra entrambi a seconda della situazione e/o del motivo per cui viene aperto il Trouble Ticket (ad esempio per un intervento programmato o per un problema di accesso in taluni siti al di fuori del normale orario di lavoro, ecc.).

- **Tempo di sospensione:** Qualora per motivi non imputabili alla volontà di A2A SMART CITY dovuti Eventi di forza maggiore non si possano rispettare i tempi massimi di risoluzione di un guasto, A2A SMART CITY stesso informerà di questo fatto il cliente e sospenderà il conteggio del tempo di ripristino del guasto. Il conteggio riprende non appena sono rimosse le cause che impediscono ad A2A SMART CITY di svolgere le operazioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- **Tempo di ripristino:** È un tempo stabilito entro cui A2A SMART CITY si impegna a restituire il servizio funzionante, anche con soluzioni tampone, al Cliente. Questo implica che, in alcuni casi e comunque per un periodo di tempo limitato, il livello di servizio potrebbe non avere le caratteristiche garantite dal Service Level Agreement. Tale tempo varia in accordo con il livello di severity assegnato dal Cliente ed accettato da A2A SMART CITY.

- **Eventi di Forza Maggiore:** significa un accadimento al di fuori del controllo della Parte interessata, verificatosi senza sua colpa o negligenza quale, a titolo meramente esemplificativo e

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

GARR Prot. n. E-2023-0000184
del 19/01/2023

non esaustivo: eventi e/o disastri naturali, terremoti, incendi, fulmini, allagamenti, guerre, sommosse, tumulti, condizioni atmosferiche eccezionalmente avverse imprevedibili (nei limiti delle regioni interessate), blocco e/o occupazione di impianti e/o cantieri, sabotaggi, divieti e/o impedimenti disposti da leggi e/o norme entrate in vigore successivamente alla conclusione del presente Contratto, esproprio e confisca di beni, atti giudiziari, regolamentari ed amministrativi per fatti non imputabili alla Parte interessata da tali atti, scioperi nazionali o locali, occupazioni e/o altri conflitti di lavoro (relativi a dipendenti o collaboratori di una Parte e/o di terzi contraenti di una Parte) incendi, esplosioni o altre catastrofi, altre circostanze analoghe.

- **Chiusura guasto:** È il riferimento temporale a cui ci si rapporta per la chiusura del guasto. Tale riferimento temporale è comunicato da A2A SMART CITY al Cliente e viene accettato solo dopo che il Cliente ha constatato l'avvenuto ripristino del servizio.

- **Customer Care (CC):** Si definisce Customer Care il punto di contatto che A2A SMART CITY mette a disposizione del Cliente. Il Customer Care è unico e può essere variato solo dopo averlo preventivamente comunicato al Cliente.

- **Availability**: vedi Unavailability.

- **Unavailable Second (UAS):** vedi Unavailability.

- **Unavailability:** l'indisponibilità' ("unavailability") è dichiarata se vi sono dieci o più SES consecutivi. La durata dell'indisponibilità è misurata in ''Unavailable Seconds (UAS)" ed ha inizio a partire dal primo secondo dei SES consecutivi. Per esempio, 9 SES consecutivi non sono UAS e non danno luogo ad indisponibilità, mentre 11 SES consecutivi sono pari ad 11 secondi UAS di 'indisponibilità' ("unavailability"). Un nuovo periodo di 'disponibilità' ("Availability") ha luogo con 10 non-SES consecutivi. Questi 10 secondi saranno conteggiati come tempo di 'disponibilità' ("Availability Time"). Per esempio, 11 secondi consecutivi non-SES sono pari a 11 secondi di "disponibilità" ("Availability").

2.2 Caratteristiche della Fibra Ottica

A2A SMART CITY utilizza per l'erogazione del servizio Dark Fiber fibra ottica di tipo monomodale ITU-T G.652.

2.3 Help Desk

A2A SMART CITY offre ai propri Clienti un eccellente servizio di "helpdesk" in grado di raccogliere le segnalazioni di guasti o malfunzionamenti, oltre che effettuare diagnosi di eventuali problemi per poi segnalare le modalità di intervento e risoluzione. Il servizio di "helpdesk" provvede ad informare tempestivamente il Cliente sullo status e sulle ipotesi di risoluzione dei problemi insorti.
Il servizio helpdesk è operativo in orario lavorativo al netto degli SLA.
Il servizio tecnico fornisce un monitoraggio in real-time degli elementi di rete.

3 SERVICE LEVEL AGREEMENT

3.1 Generalità

Il sistema di gestione della rete di trasporto di A2A SMART CITY è in grado di fornire reports periodici in cui si evidenzia la qualità del servizio fornito. Tale opportunità può essere messa a disposizione dei Clienti che ne facessero esplicita richiesta.

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

3.2 Fornitura della documentazione della qualità

Su richiesta del Cliente, possono essere forniti dei report statistici sulla qualità che viene calcolata secondo la raccomandazione ITU-T G.826. Questa documentazione viene fornita per tutti i servizi offerti da A2A SMART CITY.

4 GESTIONE DELLA MANUTENZIONE PER LAVORI PROGRAMMATI

4.1 Generalità

In questo Capitolo sono indicate tutte le operazioni e le attività che devono essere effettuate da A2A SMART CITY per la gestione degli interventi di manutenzione che possono essere programmanti sull'infrastruttura di A2A SMART CITY:

- Preavviso di 15 giorni (10gg lavorativi) in caso di lavori che possono avere un impatto sull'erogazione del servizio.
- Preavviso di 3 giorni lavorativi in caso di lavori che non hanno un impatto sull'erogazione del servizio.
- finestra di manutenzione per lavori pianificati con impatto sul servizio: 00:00 - 06:00 di tutti i giorni.
- durata massima delle interruzioni: 4 (quattro) ore.
- numero massimo di ore di interruzione per anno solare: 24 (ventiquattro) non cumulabili.
- numero massimo di interventi di interruzione: 6 (sei), pari ad un intervento ogni due mesi non cumulabili.
- qualsiasi altra necessità (quali ad esempio interruzioni più lunghe o in arco temporale differente dalla finestra di manutenzione) dovrà essere preventivamente concordata col Cliente.

5 LIVELLI DI PRIORITÀ DEI GUASTI E RELATIVE PROCEDURE DI RISOLUZIONE

5.1 Definizione dei Livelli di severity

Il livello di severity è stabilito in base al tipo di guasto o malfunzionamento che viene riscontrato sulla rete, nonché al tipo di servizio che viene offerto. Di seguito sono definite le severity con i tempi di risposta ed i tempi massimi di risoluzione dei guasti.
Possono presentarsi dei casi in cui per rimuovere il disservizio si adottano soluzioni provvisorie la cui bonifica dovrà essere successivamente concordata con il cliente e dovrà avvenire entro e non oltre 40 giorni di calendario, fatto salvo l'ottenimento dei permessi e/o delle autorizzazione necessarie.

5.1.1 livello 1 o guasto con disservizio

Definizione

Il livello 1 o guasto gravissimo indica un guasto che provoca gravi ripercussioni sul servizio al Cliente e che non può essere ovviato in qualsiasi modo. Tale guasto causa una seria interruzione dei servizi ai Clienti a causa del cattivo funzionamento della rete di trasporto di A2A SMART CITY.

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

Risposta

La risposta da parte di A2A SMART CITY al problema riscontrato dal Cliente deve essere data entro 30 minuti dall'ora di ricezione del Trouble Ticket. Entro questi 30 minuti A2A SMART CITY si impegna ad analizzare il problema ed a dare una risposta al Cliente in merito ai motivi che hanno portato all'interruzione totale del servizio. Qualora A2A SMART CITY, dopo la prima serie di controlli, verificasse che il problema non è imputabile alla sua rete di trasporto, ha 1 ora di tempo dall'apertura del Trouble Ticket per chiudere l'intervento in modo risolutivo e darne comunicazione al Cliente.

Tempo di ripristino

L'intervento risolutivo ed il ripristino del servizio deve avvenire entro 4 ore dall'apertura del Trouble Ticket nel 95% dei casi ed entro 8 ore dall'apertura del Trouble Ticket nel 100% dei casi.

5.1.2 livello 2 o malfunzione grave senza disservizio

Definizione

Il livello 2 o guasto grave indica un guasto che provoca una parziale interruzione del servizio od un degrado delle prestazioni del servizio stesso. Tale guasto potrebbe non avere immediate gravi ripercussioni sul traffico del Cliente, ma in caso di un ulteriore guasto potrebbe causare un disservizio.

Risposta

La risposta da parte di A2A SMART CITY al problema riscontrato dal Cliente deve essere data entro 30 minuti dalla ricezione del Trouble Ticket. Entro tale tempo A2A SMART CITY si impegna ad analizzare il problema ed a dare una risposta al Cliente in merito ai motivi che hanno portato al degrado del servizio. Qualora A2A SMART CITY, dopo la prima serie di controlli, verificasse che il problema non è imputabile alla sua rete di trasporto, ha 2 ore di tempo dall'apertura del Trouble Ticket per chiudere l'intervento in modo risolutivo e darne comunicazione al Cliente.

Tempo di ripristino

L'intervento risolutivo ed il ripristino del servizio deve avvenire entro 10 ore dall'apertura del Trouble Ticket nel 100% dei casi.

5.1.3 livello 3 o malfunzione non grave

Definizione

Il livello 3 o guasto non grave indica un guasto ad un servizio che può verificarsi occasionalmente e a cui si può porre rimedio con un'interruzione di servizio estremamente limitata o, in alcuni casi, senza alcuna interruzione di servizio e senza degrado delle prestazioni.

Risposta

I guasti di questo tipo dovranno essere segnalati durante il normale orario di lavoro. La risposta al problema riscontrato dal Cliente deve essere data entro il primo giorno lavorativo successivo. Qualora A2A SMART CITY, dopo la prima serie di controlli, verificasse che il problema non è imputabile alla sua rete di trasporto, chiuderà l'intervento in modo risolutivo e dandone comunicazione al Cliente.

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

Tempo di ripristino

L'intervento risolutivo ed il ripristino del servizio deve avvenire entro 48 ore dall'apertura del Trouble Ticket nel 100% dei casi.

5.2 Guasto sulla struttura fisica dovuto ad Eventi di Forza maggiore

I guasti sulla struttura fisica dovuti ad Eventi di Forza Maggiore non potranno seguire gli standard definiti nelle Severity.
I tempi di risoluzione del disservizio verranno definiti caso per caso da ambo le parti.

6 GESTIONE DEL DISSERVIZIO

6.1 Generalità

In questo Capitolo sono indicate tutte le operazioni e le attività che devono essere effettuate per la gestione di un guasto o un malfunzionamento, attraverso l'apertura di un Trouble Ticket. Con l'apertura di un intervento attraverso il Trouble Ticket, il Cliente richiede un servizio a A2A SMART CITY che, quando le informazioni e l'assistenza richiesta sono date correttamente, devono portare alla risoluzione del problema entro i tempi stabiliti dallo SLA.

In mancanza di monitoraggio attivo da parte di A2A SMART CITY verrà accettato come tempo iniziale del guasto la prima segnalazione fatta dal Cliente seguendo i punti di contatto previsti nel presente documento.

6.2 Gestione del guasto

Viene di seguito descritta la procedura che deve essere seguita per l'apertura del Trouble Ticket a seguito dell'insorgenza di un problema e/o di un malfunzionamento.

6.2.1 Verifiche preliminari da parte del Cliente

All'atto dell'insorgenza del guasto o del malfunzionamento, il Cliente, prima della chiamata all'Help-desk, verifica che il problema non sia da imputare a strutture o apparecchiature di sua proprietà o gestione o di qualsiasi altra apparecchiatura non gestita da A2A SMART CITY.

6.2.2 Apertura del Trouble Ticket

Dopo aver effettuato i controlli previsti al punto precedente, il Cliente informerà A2A SMART CITY della presenza del problema. Viene pertanto aperto il Trouble Ticket con i seguenti dati:

- Identificazione del Cliente;
- Data ed ora dell'insorgenza del guasto;
- Luogo in cui si è rilevato il guasto o il malfunzionamento;
- Diagnosi iniziale o descrizione degli allarmi che si riscontrano sui propri apparati o su quelli di A2A SMART CITY (se presenti);
- Identificativo o denominazione del circuito o del servizio interrotto;
- Percorso del circuito o servizio interrotto.

Il Trouble Ticket deve essere aperto dall'Help-desk, l'NCC di A2A SMART CITY assegnerà un numero identificativo; ed effettuerà un primo livello di diagnosi, volto ad individuare se il guasto od il malfunzionamento è riconducibile ad apparati del Cliente o ad apparati di A2A SMART CITY, al fine di risolvere il problema del Cliente nel più breve tempo possibile.

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

Servizio Help-desk	Contatto A2A SMART CITY	Contatti
	Mail Help-desk Help-desk dal Lun. al Ven. 09.00 – 18.00. Dopo le 18.00, Sabato e Festivi.	mailsupport@a2asmartcity.it 800 585 100

6.2.3 Operazioni di ripristino del guasto

Non appena il Trouble Ticket sarà ricevuto dal NCC di A2A SMART CITY, questo dovrà essere gestito ed evaso nei tempi stabiliti dal presente SLA. A2A SMART CITY si incaricherà di effettuare tutte le verifiche e si avvarrà di tutte le persone e le strutture che riterrà necessario coinvolgere al fine di risolvere nel più breve tempo possibile il guasto/malfunzionamento evidenziato dal Cliente.

6.2.4 Chiusura del Trouble Ticket

La chiusura del trouble Ticket è fatta solamente quando il problema è stato risolto ed il Cliente ha dato comunicazione, anche verbale, dell'avvenuto ripristino dei servizi.
L'intervento può essere chiuso anche con il guasto ancora in corso nel caso in cui A2A SMART CITY riesca a stabilire, in maniera inequivocabile, che il guasto non è dovuto a malfunzionamenti della sua rete.

6.2.5 Chiusura per avvenuto ripristino del servizio

Quando il servizio è stato ripristinato, A2A SMART CITY contatta il Cliente, il quale verifica che tutte le operazioni effettuate hanno portato ad un'effettiva risoluzione del problema e pertanto autorizza A2A SMART CITY a chiudere l'intervento. A2A SMART CITY, pertanto informa a mezzo telefax e previa comunicazione telefonica, il Cliente dell'avvenuta chiusura del Trouble Ticket. Sia nella comunicazione telefonica che in quella a mezzo telefax o con altro supporto informatico, devono essere specificati i seguenti campi:

- Data ed ora della chiusura dell'intervento
- Operazioni effettuate
- Tipo di risoluzione (definitiva o non definitiva)
- Riferimento della persona del Cliente contattata (nome e numero di telefono)

L'orario di chiusura dell'intervento è stabilito secondo quanto previsto al precedente punto. Qualora il guasto venga chiuso oltre i limiti massimi previsti dal corrispondente livello di Severity, occorre specificarne i motivi, che verranno poi documentati nella chiusura del guasto.

6.2.6 Escalation

Quando il processo di reporting dei problemi si prolunga oltre i tempi previsti il Cliente potrà ricorrere ad una procedura di escalation per accelerare il ripristino del servizio.
I riferimenti delle persone e i relativi livelli di escalation sono indicati in 6.3.

6.2.7 Chiusura per non competenza

Qualora, dopo le opportune verifiche, il guasto riscontrato al servizio del Cliente non sia di competenza di A2A SMART CITY, quest'ultimo si impegna, nei tempi stabiliti, a chiudere l'intervento evidenziando sul Trouble Ticket, oltre ai dati che devono essere indicati (si veda il punto precedente) che il guasto non è di competenza di A2A SMART CITY. In questo caso, A2A SMART CITY è totalmente svincolato dal guasto.

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

6.2.8 Sospensione dell'intervento

Quando si verificano condizioni particolari Eventi di Forza maggiore, non dipendenti dalla volontà di A2A SMART CITY, tali per cui non è possibile risolvere il guasto nei tempi stabiliti, A2A SMART CITY sospenderà l'intervento e concorderà con il cliente i tempi ed i modi per la ripresa dell'intervento.

6.3 Procedura di escalation

Nel caso di guasto grave, se la riparazione non rispetterà la tempistica riportata nella successiva figura, il Cliente potrà avvalersi di una procedura di escalation di seguito definita:

Livello di escalation	Contatto A2A SMART CITY	Numero telefonico
1 – dopo 4 ore	Senior NOC Manager	347 4933591
2 – dopo 8 ore	Network Operation Manager	0372 442372

7 VALUTAZIONE ECONOMICA

7.1 Servizio Dark Fiber

I nostri migliori prezzi a Voi riservati per la soluzione proposta sono:

VOCE	NAME	ADDRESS	STATUS
1	POP INFN Pavia-Bassi	Via Bassi, 6	Operational
2	POP INFN Pavia-Ferrata	Via Ferrata, 1	Operational
3	IRCCS S. Matteo – Pavia	V.le Camillo Golgi, 19	Operational
4	IRCCS FSM – Pavia	Via Salvatore Maugeri, 4	Operational
5	IRCCS IN Mondino – Pavia	Via Mondino, 2	Operational
6	CNAO – Pavia	Strada Privata Campeggi, snc	Operational
7	CBIM – Pavia	Piazzale Volontari del Sangue, 2	Operational

QUOTAZIONE A VOI RIVERVATA **TOTALE €/mese** **1.640,00**

8 CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

Qui di seguito riportiamo le condizioni di fornitura del servizio:

Durata Contrattuale
Il Contratto avrà durata 12 (dodici) mesi, dal 01.01.2023 al 31.12.2023.

Modalità di Fatturazione
La fatturazione del servizio sarà annuale anticipata con pagamento a 60gg data fattura fine mese.

Oneri Fiscali
Tutti i prezzi riportati nella presente offerta sono da intendersi al netto di I.V.A., la quale verrà applicata in base alla normativa italiana vigente.

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.

Condizioni d'offerta
La presente offerta costituisce a tutti gli effetti un allegato del Contratto fra le parti da firmare.
Ai sensi e per gli effetti dell'art.10 della legge 675/96 (Tutela della persona e di altri soggetti rispetto al trattamenti dei dati personali) A2A SMART CITY srl tratterà i Vostri dati in conformità di tale legge.

Validità dell'offerta
La presente offerta ha validità 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della medesima da parte del ricevente (Cliente).

Attivazione del servizio
Rinnovo di un servizio già attivo.

Tracciabilità finanziaria
in ottemperanza agli obblighi sulla tracciabilità dei movimenti finanziari previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010, ove ne sia prevista l'applicabilità, contestualmente alla eventuale conferma/determina che ci verrà trasmessa, dovrà esserci comunicato anche il relativo codice identificativo di gara (CIG) che, peraltro, dovrete indicare anche nei pagamenti che effettuerete nei nostri confronti. Nel contempo si segnala che, non ricevendo da parte vostra alcuna indicazione del codice identificativo di gara, riterremo i relativi rapporti contrattuali estranei alla disciplina sopraccitata, per vostra manifesta volontà.

Brescia, lì 09/01/2023

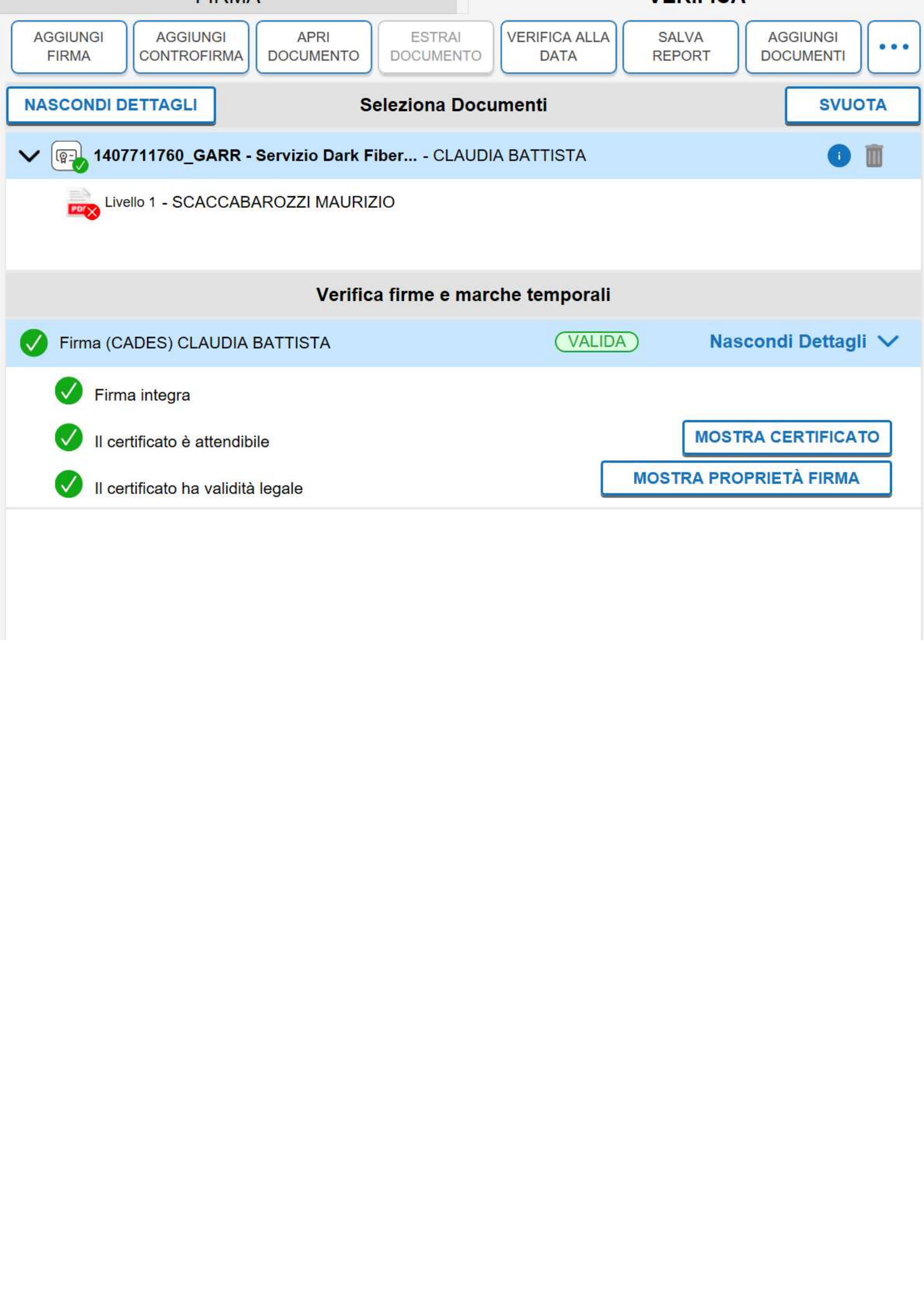
A2A SMART CITY SPA
SALES & CUSTOMER SERVICE

MAURIZIO SCACCABAROZZI

SCACCABAROZZI MAURIZIO
2023.01.18 15:14:22
a2a Smart City
CN=SCACCABAROZZI MAURIZIO
C=IT
2.5.4.4=SCACCABAROZZI
2.5.4.42=MAURIZIO
Sales & Customer Care
RSA/2048 bits

Per accettazione Cliente
Timbro e Firma

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma.


AGGIUNGI FIRMA
AGGIUNGI CONTROFIRMA
APRI DOCUMENTO
ESTRAI DOCUMENTO
VERIFICA ALLA DATA
SALVA REPORT
AGGIUNGI DOCUMENTI
NASCONDI DETTAGLI
Seleziona Documenti
SVUOTA
1407711760_GARR - Servizio Dark Fiber... - CLAUDIA BATTISTA
Livello 1 - SCACCABAROZZI MAURIZIO
Verifica firme e marche temporali
Firma (CADES) CLAUDIA BATTISTA
VALIDA
Nascondi Dettagli
Firma integra
Il certificato è attendibile
Il certificato ha validità legale
MOSTRA CERTIFICATO
MOSTRA PROPRIETÀ FIRMA