



# **Service Level Agreement (SLA)**

## Versione 2

NFON ITALIA S.R.L.  
Piazza Vetra 17, 20123  
Milano (MI)  
Tel.: + 39 02 99749.920  
[www.nfon.com](http://www.nfon.com)

© 2025 NFON ITALIA S.R.L. – Tutti i diritti riservati

Soggetto a variazioni senza  
preavviso Versione 2 / 08.2025 (IT)  
effettivo dal 08.2025

## INDICE

|          |                                                           |          |
|----------|-----------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>DEFINIZIONE DI SERVIZIO</b>                            | <b>4</b> |
| <b>2</b> | <b>DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO</b>                         | <b>4</b> |
| <b>3</b> | <b>GESTIONE DEGLI AGGIORNAMENTI</b>                       | <b>4</b> |
| 3.1      | Categorie degli aggiornamenti                             | 4        |
| 3.2      | Finestra di manutenzione                                  | 5        |
| <b>4</b> | <b>INCIDENTI E GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA</b> | <b>6</b> |
| 4.1      | Incidenti                                                 | 6        |
| 4.2      | Richiesta di assistenza                                   | 7        |
| 4.3      | Categorie di incidenti                                    | 7        |

## 1 Definizione di servizio

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

- **Service Description Cloudya**

## 2 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.

## 3 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.

### 3.1 Categorie degli aggiornamenti

#### 3.1.1 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.

## 3.1.2 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.

## 3.1.3 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.

## 3.2 Finestra di manutenzione

La seguente finestra di manutenzione si applica ai servizi forniti.

| Finestra di manutenzione |                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Giorno lavorativo        | <ul style="list-style-type: none"><li>- a partire dalle ore 22:00 CET del martedì fino alle 2:00 CET del mercoledì</li><li>- a partire dalle ore 22:00 CET del giovedì fino alle 2:00 CET del venerdì</li></ul> |
| Fine settimana           | - 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).

## 3.2.1 Servizio di assistenza NFON

| Servizio di assistenza NFON                      |                          |
|--------------------------------------------------|--------------------------|
| Email NFON Italia                                | supportotecnico@nfon.com |
| Email NFON AG (fuori normale orario NFON Italia) | support@nfon.com         |
| Telefono*                                        | +39 02 99749950          |

\* Al di fuori del normale orario di lavoro di NFON Italia, le chiamate potrebbero essere risposte da operatori in lingua inglese.

Durante l'estate vale l'ora legale dell'Europa Centrale invece dell'orario CET.

Per le telefonate rivolte all'help desk e al supporto attraverso il numero telefonico di cui sopra, sarà richiesto un PIN separato, che deve essere reso noto al partner alla firma del contratto.

## 3.2.2 Orari di assistenza

I normali orari di assistenza NFON Italia sono dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00 (orario CET o orario estivo dell'Europa centrale), ad eccezione dei giorni festivi in Italia.

La linea di assistenza è disponibile per la segnalazione di incidenti 24h su 24 e 7gg su 7.

# 4 Incidenti e gestione delle richieste di assistenza

## 4.1 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 <https://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.

## 4.2 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 fornita 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.

## 4.3 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.

### 4.3.1 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   |

## 4.3.2 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 è interessata (cioè completa perdita del servizio) |

## 4.3.3 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 |



## 4.3.4 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 |        | Target 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).