

**SLA - STANDARD**



Informazioni sul documento

|  |  |
| --- | --- |
| Documento: | Sla - Standard |
| Numero documento: | 10056 |
| Versione: | 12.00 |
| Redatto da: | xxxi |
| Autorizzato da: | xxx |
| Rilasciato il: | 06/08/2020 |
| Proprietario del documento: | Retelit Marketing Team |
| Stato/redistribuzione: | Approved/Controlled Distribution |

Cronologia dei cambiamenti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisione:** | **Data** | **Autore** | **Cambi** |
| 12.00 | 06/08/2020 | Team Marketing | Layout |
| 11.00 | 08/01/2019 | Team Marketing | Approved |

Indice

[1 Introduzione 1](#_Toc65149177)

[2 Paragrafo 1](#_Toc65149178)

[3 Paragrafo 1](#_Toc65149179)

[3.1 Ubicazione POP 1](#_Toc65149180)

[3.2 Tipologie di servizio 2](#_Toc65149181)

[3.3 Alimentazione 2](#_Toc65149182)

[3.4 Condizionamento 2](#_Toc65149183)

[3.5 Accesso al sito 2](#_Toc65149184)

[3.6 Aggiornamento procedure 4](#_Toc65149185)

[3.7 Interconnessioni 4](#_Toc65149186)

[3.8 Altro 4](#_Toc65149187)

[4 Paragrafo 5](#_Toc65149188)

[4.1 NOC/CC Responsabilità 5](#_Toc65149189)

[5 Paragrafo 5](#_Toc65149190)

[6 Paragrafo 6](#_Toc65149191)

[7 Paragrafo 6](#_Toc65149192)

[8 Paragrafo 6](#_Toc65149193)

[9 Paragrafo 7](#_Toc65149194)

[10 Paragrafo 7](#_Toc65149195)

[10.1 Modifiche del servizio 7](#_Toc65149196)

[11 Paragrafo 7](#_Toc65149197)

[12 Paragrafo 8](#_Toc65149198)

[13 Paragrafo 8](#_Toc65149199)

[14 Paragrafo 8](#_Toc65149200)

[14.1 Dettagli del servizio di supporto remoto 8](#_Toc65149201)

[14.2 Indicazioni Livello di servizio 8](#_Toc65149202)

[15 Normativa in materia di trattamento dati personali 9](#_Toc65149203)

[Allegato A. 10](#_Toc65149204)

[A.1. Tempo prefissato di risoluzione di un guasto (TRT) 10](#_Toc65149205)

[A.2. Livelli di servizio 10](#_Toc65149206)

[A.2.1 Crediti per disservizi 10](#_Toc65149207)

[A.2.2 Limitazione sui crediti 11](#_Toc65149208)

[Allegato B: 11](#_Toc65149209)

# Introduzione

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis

## Ubicazione POP

Spazio ed opportuni sistemi di alimentazione elettrica sono disponibili presso i seguenti siti tecnici:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Siti** | **Tipologia** |  | **Siti** | **Tipologia** |
|  | Data Center |  |  | Shelter |
|  | Data Center |  |  | Shelter |
|  | Data Center |  |  | Shelter |
|  | Data Center |  |  | Shelter |
|  | Data Center |  |  | Shelter |
|  | Data Center |  |  | Shelter |
|  | Data Center |  |  | Shelter |
|  | Data Center |  |  | Shelter |

## Tipologie di servizio

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis

PRESTAZIONI

## Alimentazione

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

## Condizionamento

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

## Accesso al sito

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

**RESPONSABILITA’ CUSTOMER CARE Retelit Digital Services:**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

**RESPONSABILITA’ DEL CLIENTE:**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

**Responsabilità Persona Di Riferimento Cliente:**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

**Responsabilità Personale Operativo presso il sito:**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis..

**RICHIESTE DI ACCESSO:**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

**REGOLE PER IL CONTROLLO ACCESSI:**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

## Aggiornamento procedure

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

## Interconnessioni

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

## Altro

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.



**Foto1**: Esterno DC

## NOC/CC Responsabilità

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

|  |  |
| --- | --- |
| **Livello di prioritá** | **Descrizione ed esempi per ogni livello di priorità** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Priorità** | **Livello di escalation** | | |
| **Guasto** |  |  |  |

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

## Modifiche del servizio

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Paragrafo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

## Dettagli del servizio di supporto remoto

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

## Indicazioni Livello di servizio

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Normativa in materia di trattamento dati personali

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Allegato A.

## A.1. Tempo prefissato di risoluzione di un guasto (TRT)

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

|  |  |
| --- | --- |
| **Classificazione dei Guasti** | **Target Recovery Time (TRT)** |
|  |  |
|  |  |

## A.2. Livelli di servizio

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

### A.2.1 Crediti per disservizi

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ore di disservizio per mese** | **Credito guadagnato**  **(% del canone mensile)** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### A.2.2 Limitazione sui crediti

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

# Allegato B:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NOC:** | Telefono |  |
| Fax |  |
| E-mail |  |

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Lista d’escalation** | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin mattis erat in rhoncus congue. Fusce a nulla ut nibh porttitor sodales. Sed eu sollicitudin mi. Nullam ac lectus facilisis, pretium nunc in, gravida lectus. Vivamus odio lectus, faucibus ut sollicitudin sit amet, dapibus eget massa. Ut sem purus, mattis vitae euismod eu, fermentum et eros. Donec fringilla massa aliquet erat pharetra rhoncus. Aenean pretium metus porttitor urna cursus blandit. Ut feugiat aliquam nulla vitae accumsan. Integer sed tempor felis. Nullam vel tortor faucibus, imperdiet turpis non, blandit lectus. In commodo tortor pulvinar mi condimentum, sit amet porta tortor ullamcorper. Vestibulum dolor lectus, finibus vel turpis eu, mollis porta felis. Phasellus eget turpis ac mi venenatis rutrum. Sed dictum vel nibh in venenatis.



**Retelit Digital Services S.p.A.**

Via Pola 9, 20124 Milan – Italy

[www.retelit.it](http://www.retelit.it/) | [marketing@retelit.it](mailto:marketing@retelit.it?subject=Request%20for%20information)