

ALLEGATO

ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO

Il presente Allegato, debitamente sottoscritto dalle Parti, costituisce parte integrante della Convenzione quadro, e regola le condizioni tecniche di esercizio che saranno applicate ai servizi erogati a seguito dell'accettazione delle relative offerte tecnico-economiche sottoscritte nel periodo di vigenza della convenzione stessa.

In caso di incoerenza tra il presente Allegato e le ulteriori condizioni di servizio specificate nelle offerte economiche stesse, prevalgono le condizioni di servizio dettate dalle offerte tecnico-economiche.

Il presente Allegato stabilisce i termini e le condizioni di esercizio essenziali dei singoli servizi e le relative penali.

Di seguito vengono riportati gli orari di erogazione e di interruzione pianificata di ogni servizio con l'eventuale distinzione tra giorni festivi e feriali.

Quando si cita CSD si intende il servizio Help Desk.

SERVIZIO	Finestra di servizio	Note
CSD - segnalazioni	Lunedì – Venerdì (non festivi) 08:00 – 18:00	1
Risoluzione interventi	24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno	2

Note:

(1) Il giorno 26 giugno, San Vigilio, Santo Patrono di Trento viene considerato festivo.

(2) Per attività di manutenzione ordinaria e straordinaria il servizi potranno essere sospesi tra le ore 20.00 e le ore 06.00 previa comunicazione oppure, in accordo con l'operatore, in qualsiasi altra fascia oraria ritenuta consona per effettuare l'attività stessa. Qualora si rendesse necessaria un'attività di manutenzione straordinaria per guasto o grave malfunzionamento si procederà senza indugio in quanto i servizi sarebbero di fatto sospesi.

Si descrivono di seguito i parametri di qualità dei servizi, la procedura relativa alla manutenzione ordinaria e straordinaria e alle prestazioni extra, il processo di gestione dei reclami per malfunzionamenti del servizio e la procedura per interventi di manutenzione programmata con disservizio. Trentino Network S.r.l. si impegna a rispettare i normali requisiti di sicurezza nello svolgimento delle attività di manutenzione nel rispetto della normativa vigente in materia.

Parametri di qualità dei servizi

Dark fiber (fibra spenta)

Di norma l'operatore realizza il rilegamento ottico del cliente finale pertanto rimane a cura dell'operatore l'effettuazione del collaudo ottico end-to-end del circuito utente. Nel caso invece si tratti di un circuito esistente (i.e. cliente in area industriale FTTH; subentro nuovo cliente; cambio operatore) sono considerati validi i collaudi ottici effettuati in fase di costruzione del circuito stesso: qualora, in fase di attivazione, si riscontrassero problematiche

associabili alla continuità ottica del portante fisico, si procederà ad effettuare un collaudo ex-novo al fine di identificare e risolvere la problematica.

I valori dei parametri trasmissivi (di seguito “Parametri Trasmissivi”), resi disponibili da Trentino Network S.r.l. all’atto della consegna dei servizi erogati, costituiscono il riferimento per valutare il corretto funzionamento di quanto erogato (connettività, roaming etc.).

Il Service Level Agreement (SLA) del singolo servizio erogato entrerà in vigore alla data di messa in produzione dello stesso; il servizio è sempre associato ad un’offerta tecnico-economica, sottoscritta dall’operatore, e lo SLA rimarrà tale per tutta la durata prevista dall’offerta, fatte salve rinegoziazioni successive.

1. Definizioni e Abbreviazioni

Ai fini del Service Level Agreement i seguenti termini ed espressioni avranno il seguente significato, salvo che sia diversamente specificato.

Trouble Ticket: indica l’insieme di informazioni registrate da Trentino Network S.r.l. in seguito alla segnalazione di un guasto da parte dell’operatore o da parte di Trentino Network S.r.l. stessa. Tali informazioni descrivono le principali caratteristiche del guasto stesso e degli interventi eseguiti fino alla risoluzione del guasto. A ogni Trouble Ticket è associato un codice identificativo assegnato da Trentino Network S.r.l. e comunicato all’operatore.

Tempo di Ripristino: è l’intervallo di tempo che decorre dall’apertura di un Trouble Ticket alla chiusura dello stesso.

CSD: Customer Service Desk, si tratta della struttura interna. o esterna a Trentino Network S.r.l. deputata a prendere in carico le segnalazioni di guasto/malfunzionamento dell'operatore.

NOC: Network Operation Center, si tratta della struttura interna a Trentino Network S.r.l. deputata a prendere in carico le segnalazioni di guasto/malfunzionamento, piuttosto che dai sistemi automatici di monitoraggio, analizzare le problematiche poste e procedere con la risoluzione del guasto/malfunzionamento.

SLA: Service Level Agreement o Accordo sui Livelli di Servizio.

Connettività protetta: Servizio di connettività integrato con un circuito di Back-up che ne garantisce la protezione.

Collegamento in doppia via differenziata (dark fiber): Servizio offerto all'operatore nei soli casi in cui la topologia della rete ottica lo permette; può essere una doppia via completamente differenziata (rete di accesso, rete di distribuzione, POP di afferenza) piuttosto che parziale: qualora sia presente una sola rete di accesso alla sede cliente (rete di distribuzione, POP di afferenza) oppure in presenza di una rete di distribuzione a stella sul centro abitato (POP di afferenza).

Manutenzione ordinaria: Per manutenzione ordinaria si intende l'insieme delle operazioni preventive cicliche atte a verificare il corretto funzionamento, a garantire la conservazione e l'efficienza dell'impianto, la regolarità del servizio e a prevenire potenziali cause di malfunzionamento. La manutenzione ordinaria verrà implementata a carico e sotto la responsabilità di Trentino Network S.r.l..

Tale implementazione potrà avvenire:

a) attraverso una campagna periodica di misure e di test;

b) attraverso un sistema automatico di monitoraggio.

Nel caso di servizio erogato in modalità “fibra spenta” non sono previste campagne periodiche di misure e di test sul singolo servizio in esercizio. Nelle fasi di monitoraggio delle fibre non in servizio Trentino Network S.r.l., qualora riscontrasse anomalie su fibre appartenenti allo stesso tubetto delle fibre in esercizio all’operatore, segnalerà all’operatore stesso la possibile criticità e congiuntamente si ragionerà su come e se intervenire. Qualunque anomalia, ovvero deviazione rispetto ai valori di norma dei Parametri stabiliti o comunicati, verrà tempestivamente segnalata all’operatore e, di comune accordo tra le Parti, verranno intraprese le azioni necessarie a ripristinare il corretto funzionamento dei servizi.

Qualora l’implementazione sia eseguita attraverso le modalità previste dal punto b) dell’art. *Manutenzione ordinaria* del presente allegato, il NOC di Trentino Network S.r.l. monitorizzerà 24 ore su 24, 365 giorni all’anno, lo stato della propria per garantire il rispetto dei livelli di qualità del servizio definiti contrattualmente.

Manutenzione straordinaria: Per manutenzione straordinaria si intende l’insieme degli interventi e delle operazioni atte a risolvere una situazione di interruzione o degrado del servizio dovuti al non rispetto dei Parametri Trasmissivi o concordati piuttosto che una manutenzione evolutiva necessaria per mutate condizioni al contorno

2. Gestione dei Trouble Ticket

L'operatore segnala eventuali guasti o malfunzionamenti a Trentino Network attraverso il portale self service attraverso il quale è possibile inserire le specifiche richieste d'assistenza. A fronte della segnalazione di guasti o malfunzionamenti, Trentino Network S.r.l. provvederà alla presa in carico del Trouble Ticket associato attraverso il quale si terrà traccia della diagnosi relativa al guasto/malfunzionamento, degli interventi eseguiti e quindi dell'ora di risoluzione del guasto. Trentino Network S.r.l. si impegna a dare la visibilità dello stato del Trouble Ticket per tutta la durata dell'intervento di risoluzione del guasto.

Di seguito sono indicate tutte le operazioni e le attività che devono essere effettuate per la gestione di un guasto, attraverso l'apertura di un Trouble Ticket.

2.1 *Verifiche preliminari a cura dell'operatore*

All'atto dell'insorgenza del guasto/malfunzionamento l'operatore si accerterà della sua entità e, prima dell'invio della segnalazione all'Help Desk di Trentino Network S.r.l., verificherà che il problema non sia da imputare a infrastrutture o apparecchiature di sua proprietà o gestione o a qualsiasi altra infrastruttura o apparecchiatura non gestita da Trentino Network S.r.l. ivi comprese le misure ottiche end-to-end qualora il rilegamento ottico del cliente finale sia stato realizzato dall'operatore.

2.2 *Apertura del Trouble Ticket*

Dopo aver effettuato i controlli previsti al punto precedente, l'operatore informerà Trentino Network S.r.l. della presenza del guasto/malfunzionamento tramite il portale di Help Desk di Trentino Network o telefonicamente. All'atto dell'apertura del ticket l'operatore dovrà fornire le seguenti informazioni:

- denominazione dell'operatore e codice di riferimento;
- riferimento del chiamante (nome e numero di telefono);
- data e ora dell'insorgenza del guasto;
- localizzazione del guasto;
- numerazione del circuito guasto (TD) ove previsto;
- componenti interessate (apparati, fibre, servizi etc.);
- descrizione del guasto;
- diagnosi iniziale e/o valori misurati (se disponibili);

Tutte le operazioni di verifica preliminare di cui al punto precedente, collaudi ottici end to end, compresi nel caso di rilegamento utente realizzato dall'operatore, dovranno essere condivise con Trentino Network S.r.l. allegandole alla segnalazione effettuata tramite Help Desk.

Automaticamente sarà aperto il Trouble Ticket associato al guasto/malfunzionamento segnalato. Qualora il tutto avvenga al di fuori dell'orario lavorativo (Lunedì – Venerdì (non festivi) 08:00 – 18:00) sarà cura dell'operatore chiamare telefonicamente l'Help Desk, utilizzando il codice operatore fornito da Trentino Network S.r.l., per informare il personale reperibile della problematica indicando il codice numerico identificativo del Trouble Ticket creato.

In orario lavorativo (Lunedì – Venerdì (non festivi) 08:00 – 18:00), l'operatore può accedere al portale online Help Desk o chiamare telefonicamente l'Help

Desk utilizzando il codice operatore fornito da Trentino Network S.r.l. e il personale dell'Help Desk aprirà in modalità manuale il Trouble Ticket con le informazioni fornite dall'operatore.

2.3 Operazioni di ripristino del guasto

A seguito dell'apertura del Trouble Ticket, Trentino Network S.r.l. si attiverà prendendo in carico la problematica il tempo di "SLA – presa in carico" al fine di risolvere il guasto nel più breve tempo possibile. Entro 30 minuti dall'identificazione del guasto, Trentino Network S.r.l. informerà l'operatore sulla natura del guasto stesso e fornirà una prima stima del tempo di ripristino.

Il Trouble Ticket dovrà essere gestito ed evaso nei tempi stabiliti dai Service Level Agreement di riferimento.

In caso sia necessario accedere a siti o infrastrutture dell'operatore da parte di personale di Trentino Network S.r.l. o di Società terze incaricate da Trentino Network S.r.l., tale accesso non dovrà essere negato dall'operatore; il suddetto personale dovrà attenersi scrupolosamente alle norme di sicurezza adottate dall'operatore.

Nel caso in cui eventi non dipendenti dalla volontà di Trentino Network S.r.l., ivi incluso l'accesso negato a siti o infrastrutture dell'operatore, e qualunque evento dovuto a causa di forza maggiore non consentano la risoluzione del guasto nei tempi stabiliti, Trentino Network S.r.l. sospenderà l'intervento e concorderà con l'operatore i tempi ed i modi per la ripresa dell'intervento. Il suddetto tempo di sospensione non verrà conteggiato ai fini del calcolo del Tempo di Ripristino.

2.4 Chiusura del Trouble Ticket

A seguito della risoluzione del guasto, Trentino Network S.r.l. informerà l'operatore della risoluzione del guasto stesso attraverso una mail automaticamente generata con la chiusura del corrispondente Trouble Ticket.

Di fatto la chiusura del Trouble Ticket potrà essere effettuata solo dopo che Trentino Network S.r.l. e l'operatore avranno verificato congiuntamente che il servizio è tornato disponibile piuttosto che, con guasto ancora in corso, Trentino Network S.r.l. è riuscita a stabilire, in maniera inequivocabile, che il guasto/malfunzionamento non è dovuto a problematiche della propria rete.

Qualora la chiusura del Trouble Ticket avvenga con il "guasto ancora in corso" nelle modalità sopra citate, il Trouble Ticket non sarà considerato ai fini del presente Service Level Agreement.

2.5 Escalations

Qualora la risoluzione del guasto non avvenga entro i limiti massimi del Tempo di Ripristino stabiliti nel presente Service Level Agreement, è facoltà dell'operatore ricorrere a una procedura di escalation per accelerare la risoluzione del guasto.

I riferimenti dei relativi livelli di escalation sono di seguito indicati.

3. Interventi di manutenzione programmata con disservizio

L'effettuazione da parte di Trentino Network S.r.l. di interventi di manutenzione programmata di carattere preventivo è di fondamentale importanza per un efficiente mantenimento in esercizio della rete e per l'ammodernamento della rete stessa ai fini della garanzia dei livelli di affidabilità del servizio come descritti nel presente documento.

Questi interventi talvolta, per essere effettuati in maniera corretta, devono essere intrusivi, con la conseguenza di interrompere il servizio dell'operatore.

Inoltre talvolta si rendono necessari interventi correttivi a fronte di precedenti riparazioni effettuate a carattere provvisorio.

A fronte di queste necessità da parte di Trentino Network S.r.l., è richiesta una disponibilità, da parte dell'operatore, all'interruzione in tempi concordati del servizio

3.1 Gestione di un intervento di manutenzione programmata

In caso di necessità di effettuazione di un intervento di manutenzione programmata con conseguente interruzione del servizio dell'Operatore, Trentino Network S.r.l. dovrà comunicare all'operatore tramite e-mail, con un anticipo di almeno 10 giorni lavorativi, le seguenti informazioni:

- Sedi/Utenze oggetto dell'intervento (descrizione delle componenti coinvolte);
- data e ora dell'interruzione;
- durata prevista dell'interruzione;
- motivazione dell'interruzione.

L'operatore autorizzerà o meno l'intervento via e-mail entro i successivi 3 giorni lavorativi. Scaduto tale termine l'intervento si ritiene autorizzato. In caso di diniego, sarà facoltà dell'operatore proporre una data ed un'ora alternativi a quelle proposte da Trentino Network S.r.l. comunque non oltre 10 giorni lavorativi dalla data comunicata da Trentino Network S.r.l.. Trentino Network S.r.l. farà il possibile per modificare la tempistica comunicando all'operatore la nuova data di prevista esecuzione.

Di norma le interruzioni saranno effettuate al di fuori del normale orario di lavoro e, indicativamente, verranno effettuate nella fascia oraria 20:00 – 06:00 anche in funzione della tipologia di intervento, oppure, in accordo con l'operatore, in qualsiasi altra fascia oraria ritenuta consona per effettuare l'attività stessa

Qualora durante la fase di effettuazione dell'intervento si rendesse necessario il prolungamento del periodo previsto per l'effettuazione dell'intervento stesso, Trentino Network S.r.l. informerà l'operatore della necessità di prolungare il periodo di interruzione.

Trentino Network S.r.l., in caso di situazioni derivanti da cause di forza maggiore, può agire autonomamente, comunicando all'operatore la necessità di effettuare interventi o prolungare interventi oltre il tempo previsto. In questi casi l'operatore non può non autorizzare l'intervento, che in ogni caso verrà effettuato con tempi e modi tali da creare il minimo disservizio possibile.

3.2 Gestione di un intervento di manutenzione programmata presso il sito dell'operatore

Qualora Trentino Network S.r.l. verifichi la necessità di un intervento di manutenzione programmata per il quale sia necessario accedere a siti o infrastrutture dell'operatore da parte di personale di Trentino Network S.r.l. o di Società terze incaricate da Trentino Network S.r.l., tale accesso non sarà negato da parte dell'operatore e dovrà essere autorizzato entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta e pianificato entro 10 giorni dalla richiesta fatte salve cause di forza maggiore. Si precisa che il suddetto personale dovrà attenersi scrupolosamente alle norme di sicurezza adottate dall'operatore.

3.3 *Prestazioni Extra inerenti la Fibra Ottica*

Non sono inclusi nel corrispettivo a fronte della concessione dei Diritti sulle Fibre Ottiche, e saranno fatturati a parte, le seguenti prestazioni:

- misure ottiche o altre attività richieste dall'operatore, in aggiunta a quelle previste nella manutenzione ordinaria;
- interventi richiesti dall'operatore nell'ambito della manutenzione straordinaria relativamente ad anomalie presunte che, a fronte di verifica congiunta da parte di Trentino Network S.r.l. e dell'operatore, non siano imputabili a Trentino Network S.r.l..

4. Assegnazione del contratto di manutenzione

Trentino Network S.r.l. si riserva il diritto di assegnare a terzi il contratto per la manutenzione ordinaria e straordinaria. Resta inteso che, anche a fronte di tale assegnazione a terzi, Trentino Network S.r.l. sarà l'unica interfaccia e riferimento verso l'operatore e che ciò non modificherà in alcun modo le responsabilità di Trentino Network S.r.l. nel rispetto dei servizi inclusi nel presente Service Level Agreement.

Trentino Network S.r.l. comunicherà ad L'Operatore l'elenco delle imprese terze coinvolte nelle attività di manutenzione.

5. SLA - Tempo di ripristino

Il tempo di ripristino è definito come il numero di ore intercorrenti tra la segnalazione del disservizio da parte dell'operatore e la sua soluzione da parte di Trentino Network.

Lo SLA varia in funzione del servizio erogato. Le prestazioni vengono assicurate e misurate su base annuale.

5.1 *Affitto Fibra Ottica (Spenta) - "Tempo di risoluzione interventi di rete"*

Collegamenti in singola via;

90,00% degli interventi risolti entro 12 ore solari

100,00% degli interventi risolti entro 48 ore solari

Collegamento in doppia via differenziata (guasto contemporaneo)

90,00% degli interventi risolti entro 6 ore solari

100,00% degli interventi risolti entro 12 ore solari

Tempo di disponibilità della singola sezione di fibra (collegamento nodo – sede utente) dovrà essere 99,70%. Il tempo di indisponibilità è definito come la sommatoria dei tempi di interruzione sulla singola sezione.

5.2 *Affitto Connettività - "Tempo di risoluzione interventi di rete"*

Connettività non protetta;

90,00% degli interventi risolti entro 4 ore solari

100,00% degli interventi risolti entro 40 ore solari

Connettività protetta (guasto complessivo della connettività);

99,00% degli interventi risolti entro 4 ore solari

100,00% degli interventi risolti entro 40 ore solari

Tempo di disponibilità della singola connettività (sede utente) dovrà essere 99,70%. Il tempo di indisponibilità è definito come la sommatoria dei tempi di interruzione sulla singola sezione.

5.3 *Roaming rete WiNet - “Tempo di risoluzione interventi di rete”*

Connettività non protetta:

85,00% degli interventi risolti entro 4 ore solari

100,00% degli interventi risolti entro 40 ore solari

Tempo di disponibilità della singola connettività (sede utente) dovrà essere 99,00%. Il tempo di indisponibilità è definito come la sommatoria dei tempi di interruzione sulla singola sezione.

6. Penali

Le penali sono calcolate in funzione del servizio erogato sulla base del relativo SLA.

Relativamente alle categorie di guasto, qualora Trentino Network S.r.l. non rispetti i limiti massimi del Tempo di Ripristino per cause o negligenza imputabili a Trentino Network S.r.l. stessa, l'operatore potrà richiedere, le penali.

6.1 *Affitto Fibra Ottica (Spenta)*

In particolare qualora la percentuale del “Tempo di risoluzione interventi di rete” entro i tempi prestabiliti risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato in precedenza, relativamente a detti scostamenti (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio) potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto per la manutenzione nell’anno moltiplicato per lo scostamento rispetto al valore obiettivo.

Nel caso il numero di interventi sia uguale o inferiore alla soglia delle 9 unità, qualora la percentuale del “Tempo di risoluzione interventi di rete” entro i tempi prestabiliti risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato, potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo orario dovuto per il servizio (corrispettivo di manutenzione diviso 8.760 ore/anno) moltiplicato le ore di disservizio eccedenti la soglia di intervento prevista dallo SLA.

Qualora la percentuale del “Tempo di disponibilità” risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio), potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto per la manutenzione moltiplicato per lo scostamento rispetto al valore obiettivo.

Resta inoltre inteso che, qualora Trentino Network S.r.l. assicuri, entro i limiti massimi del Tempo di Ripristino, un percorso di riserva temporaneo o una riparazione provvisoria tale da ovviare al guasto, eventuali ritardi nella riparazione definitiva del guasto non saranno oggetto di applicazione di penale.

6.2 Affitto Connettività

In particolare qualora la percentuale del “Tempo di risoluzione interventi di rete” entro i tempi prestabiliti risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato in precedenza, relativamente a detti scostamenti (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio) potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto per i collegamenti relativi (della tipologia oggetto di SLA) moltiplicato per lo scostamento rispetto al valore obiettivo.

Nel caso il numero di interventi sia uguale o inferiore alla soglia delle 9 unità, qualora la percentuale del “Tempo di risoluzione interventi di rete” entro i tempi prestabiliti risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato, potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo orario dovuto per il servizio (corrispettivo dovuto per i collegamenti relativi diviso 8.760 ore/anno) moltiplicato le ore di disservizio eccedenti la soglia di intervento prevista dallo SLA.

Qualora la percentuale del “Tempo di disponibilità” risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio), potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto per i collegamenti relativi moltiplicato per lo scostamento rispetto al valore obiettivo.

Resta inoltre inteso che, qualora Trentino Network S.r.l. assicuri, entro i limiti massimi del Tempo di Ripristino, un percorso di riserva temporaneo o una riparazione provvisoria tale da ovviare al guasto, eventuali ritardi nella riparazione definitiva del guasto non saranno oggetto di applicazione di penale.

6.3 *Roaming rete WiNet*

In particolare qualora la percentuale del “Tempo di risoluzione interventi di rete” entro i tempi prestabiliti risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato in precedenza, relativamente a detti scostamenti (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio) potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto per i collegamenti relativi (della tipologia oggetto di SLA) moltiplicato per lo scostamento rispetto al valore obiettivo.

Nel caso il numero di interventi sia uguale o inferiore alla soglia delle 9 unità, qualora la percentuale del “Tempo di risoluzione interventi di rete” entro i tempi prestabiliti risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato, potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo orario dovuto per il servizio (corrispettivo dovuto per i collegamenti relativi diviso 8.760 ore/anno) moltiplicato le ore di disservizio eccedenti la soglia di intervento prevista dallo SLA.

Qualora la percentuale del “Tempo di disponibilità” risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio come indicato (percentuale rilevata meno percentuale prevista dal livello di servizio), potrà essere applicata una penale il cui importo sarà pari al corrispettivo dovuto per i collegamenti relativi moltiplicato per lo scostamento rispetto al valore obiettivo.

Resta inoltre inteso che, qualora Trentino Network S.r.l. assicuri, entro i limiti massimi del Tempo di Ripristino, un percorso di riserva temporaneo o una riparazione provvisoria tale da ovviare al guasto, eventuali ritardi nella riparazione definitiva del guasto non saranno oggetto di applicazione di penale.

Per tutte le contestazioni l'adempimento che dà luogo all'applicazione delle penali va contestato a Trentino Network con lettera raccomandata AR entro i 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio del relativo report, con invito a controbattere entro i 15 (quindici) giorni successivi. L'operatore potrà applicare la penale tenuto conto delle giustificazioni pervenute. Le penali non potranno in ogni caso superare il 15% (quindici per cento) del corrispettivo per la Manutenzione pattuito per l'attività oggetto di contestazione e fatto salvo quanto previsto dall'articolo 1384 del Codice Civile.

L'operatore terrà indenne Trentino Network per ritardi nell'esecuzione degli interventi causati da eventi o interruzioni non imputabili alla Società, quali ad esempio (non esaustivo) interruzioni nell'erogazione della energia elettrica o interruzioni causate da eventi di forza maggiore.

7. Punti di contatto di Trentino Network

Help Desk - Tel. +39 0461 020199

Portale di support - <http://support.trentinonetwork.it>

Reperibilità - Tel. +39 0461020160 seguito da codice identificativo

Escalation level 1 - Responsabile Unità Gestione - Stefano Nascivera

Escalation level 2 - Responsabile Area Commerciale - Oscar Azzolini