

CARTA DEI SERVIZI / SLA

Servizio di Telefonia VoIP/PBX in Cloud

MyCentralino S.r.l. – www.mycentralino.com

Questa Carta dei Servizi disciplina indicatori di qualità, obiettivi, modalità di misura, procedure di assistenza/guasti, indennizzi e service credits applicabili al servizio VoIP/PBX in cloud. Per Soggetti Tutelati EECC (microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro) si applicano altresì gli indennizzi automatici previsti dall'AGCOM.

Riferimento contrattuale: il presente documento costituisce l'Allegato F dei Termini e Condizioni v6.0 (B2B) del Servizio di Telefonia VoIP di MyCentralino S.r.l.

1. Perimetro e definizioni

Servizi coperti

Core PBX in cloud (IVR, code, interni, app), instradamento VoIP su rete pubblica tramite Operatori di rete partner, numerazioni (nuove e in portabilità), supporto e manutenzioni.

Esclusioni

MyCentralino non fornisce né rivende servizi di connettività Internet; restano esclusi la connettività del Cliente, gli apparati locali (IP-phone/ATA/PBX di terzi), l'energia elettrica e le configurazioni di rete sotto il controllo del Cliente; servizi di elenchi abbonati/directory assistance non erogati.

Fasce di severità guasti

| Severità | Definizione |
|--------------|---|
| P1 – Critico | Interruzione totale del servizio voce (outbound/inbound) o indisponibilità del core PBX multi-tenant |
| P2 – Alto | Degrado rilevante (es. solo outbound o solo inbound) o problemi che impattano >30% degli utenti del Cliente |
| P3 – Medio | Malfunzionamento parziale/non bloccante (es. singolo interno, singola rotta, singola app) |
| P4 – Basso | Richieste informative, configurazioni non urgenti, change programmati |

Canali di supporto

Ticket via portale, email supporto@mycentralino.com, numero dedicato (voce) come indicato nell'Area Clienti, canale emergenze h24 per blocchi anti-frode (v. Policy Anti-Frode, Allegato C).

2. Indicatori (KPI), metodo di misura e obiettivi

2.1 KPI di provisioning e rete

| KPI | Definizione | Misura | Obiettivo 2026 |
|---------------------------|--|----------------------|--------------------------------|
| Tempo medio fornitura | Gg tra ordine valido e attivazione | Media e P95 semestr. | ≤ 5 gg lav. media; ≤ 10 gg P95 |
| Prob. fallimento chiamata | Tentativi vs esiti falliti SBC↔operatore | % mensile | ≤ 1,0% |
| Tempo instaurazione | INVITE → 18x/200 OK | Mediana & P95 | Med. ≤ 2s; P95 ≤ 5s |

| | | | |
|------------------------|---|-----------|-----------------|
| Disponibilità core PBX | Uptime control plane/registrar, SBC, DB | % mensile | ≥ 99,5% mensile |
|------------------------|---|-----------|-----------------|

2.2 KPI di esercizio e assistenza

| KPI | Definizione | Misura | Obiettivo 2026 |
|--------------------------|----------------------------------|-------------------|---|
| Tasso malfunzionamento | Guasti per 100 accessi/utenze | Indice semestrale | ≤ 2/100 |
| MTTR | Dal ticket valido alla soluzione | Media e P95 | P1: 4h/8h P2: 8h/16h P3: 2gg P4: 5gg |
| Accuratezza fatturazione | % fatture rettificate per errore | % semestrale | ≤ 0,5% |
| Assistenza telefonica | TMR / % <20s | Secondi / % | ≤ 120s TMR; ≥ 60% <20s |

Periodo di misura e pubblicazione: risultati semestrali/annuali pubblicati entro il 30 giugno dell'anno successivo nella pagina «Trasparenza tecnica».

Regole di esclusione dal calcolo: finestra di manutenzione programmata (preavviso ≥72h), cause di forza maggiore, guasti dell'ISP del Cliente e errate configurazioni locali. Eventuali esclusioni sono rendicontate.

3. Supporto: orari, canali e SLA operativi

Orari standard help desk: lun–ven 09:00–18:00 CET (festivi esclusi), salvo diversa indicazione nell'Ordine/SLA.

Reperibilità guasti critici (P1): h24/7 tramite canale emergenze indicato nell'Area Clienti.

Presa in carico e aggiornamenti

| Severità | Presa in carico | Aggiornamenti |
|--------------|---------------------|---------------------------------|
| P1 – Critico | 30 minuti | Ogni 60 min fino a risoluzione |
| P2 – Alto | 1 ora | Ogni 120 min fino a risoluzione |
| P3 – Medio | 4 ore | Su richiesta |
| P4 – Basso | 1 giorno lavorativo | Su richiesta |

4. Indennizzi automatici (utenti finali) – Ambito VoIP/PBX

In caso di reclamo/istanza ammissibile, si applicano indennizzi automatici ai sensi della disciplina vigente limitatamente al servizio VoIP/PBX fornito da MyCentralino. Sono esclusi gli indennizzi relativi a servizi di connettività, a carrier selection/pre-selection, a terminali/SIM e a traslochi di accessi fisici, che MyCentralino non fornisce né rivende.

| Fattispecie (VoIP/PBX) | Importo |
|--|---------------|
| Ritardo attivazione del servizio VoIP/PBX | € 7,50/giorno |
| Sospensione/cessazione senza presupposti o preavviso | € 7,50/giorno |
| Interruzione totale imputabile all'operatore | € 6,00/giorno |
| Erogazione irregolare/discontinua imputabile all'operatore | € 3,00/giorno |
| Ritardi portabilità del numero (NP) | € 5,00/giorno |

| | |
|---|----------------------------------|
| Attivazione servizi/profili non richiesti | € 5,00/gg (accessori: € 2,50/gg) |
| Perdita della numerazione | € 100/anno di uso (max € 1.500) |
| Omessa/errata indicazione negli elenchi | € 200/anno |
| Mancata/ritardata risposta al reclamo | € 2,50/giorno (max € 300) |

Importi come da delibera AGCOM 347/18/CONS (Allegato A). Per utenze affari gli importi sono raddoppiati.

Rivalsa verso Operatore di rete partner: MyCentralino riconosce gli indennizzi dovuti direttamente al Cliente, indipendentemente dal fatto che il disservizio sia imputabile all'Operatore di rete partner. MyCentralino si rivale sull'Operatore di rete partner secondo gli accordi in essere; in caso di mancato recupero, MyCentralino resta comunque obbligata nei confronti del Cliente nei limiti degli importi sopra indicati.

Servizio elenchi abbonati: MyCentralino non offre servizi di pubblicazione su elenchi/servizi di informazione abbonati e non è responsabile dell'inserimento/aggiornamento di dati negli elenchi; pertanto gli indennizzi relativi agli elenchi non si applicano.

5. Service Credits SLA (clienti business non consumer)

| Disponibilità mensile core PBX | Credito SLA |
|--------------------------------|------------------------|
| ≥ 99,5% | Nessun credito |
| ≥ 99,0% e < 99,5% | 10% del canone mensile |
| ≥ 98,0% e < 99,0% | 25% del canone mensile |
| < 98,0% | 50% del canone mensile |

Condizioni: i crediti SLA non si sommano agli indennizzi automatici per la medesima causa e non si applicano alle porzioni di servizio al di fuori del perimetro. Richiesta entro 30 giorni dalla fattura successiva.

6. Manutenzioni programmate

Preavviso: pubblicazione e email con ≥72h di anticipo (salvo emergenze).

Fascia oraria tipica: notturna (22:00–06:00 CET).

Impatto: ove previsti disservizi, ne è indicata durata massima attesa e ambito.

7. Emergenze 112 – promemoria operativo

Chiamate gratuite al 112; in uso nomadico/app la localizzazione può essere inaccurata o indisponibile. Il Cliente mantiene aggiornato l'indirizzo civico associato a ogni interno/utenza. L'instradamento tecnico è svolto dagli Operatori di rete partner.

8. Trasparenza tecnica e pubblicazione risultati

MyCentralino pubblica: (i) la presente Carta; (ii) gli obiettivi annuali e i risultati raggiunti; (iii) una pagina «Trasparenza tecnica» con i parametri delle offerte e le prestazioni effettive.

9. Procedura guasti e reclami

Apertura ticket: portale o email; includere descrizione, impatto, log/ID chiamate, IP/Trunk interessati.

Escalation: P1/P2 → NOC/ingegneria; P3/P4 → supporto specialistico.

Reclami: se il cliente non è soddisfatto dell'esito, può presentare reclamo formale. In caso di insuccesso, è necessario il tentativo obbligatorio di conciliazione su ConciliaWeb, salvo eccezioni di legge.

10. Entrata in vigore e aggiornamenti

La Carta è efficace dalla data di pubblicazione. Aggiornamenti sono notificati con 30 giorni di preavviso tramite sito/email e si applicano alle utenze nuove e, trascorso il preavviso, a quelle esistenti. Per modifiche peggiorative è sempre riconosciuto il recesso senza penali.

Versione: 1.0

Data di emissione: Febbraio 2026

MyCentralino S.r.l. – www.mycentralino.com