

SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZI DI CO-LOCAZIONE
DI TELECOM ITALIA 2001

INDICE

1. SCOPO	3
2. ACRONIMI	4
3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING	4
3.1. PROVISIONING DELL' OFFERTA COMMERCIALE E DEL CONTRATTO DI SITO/FORNITURA.....	5
3.2. PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SALA INTERNA.....	5
3.3. PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SHELTER.....	6
3.4. PROVISIONING PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SITO ADIACENTE O SITO NELLE IMMEDIATE VICINANZE	6
3.5. PROVISIONING PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE	7
3.6. PENALI	7
4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE	8
4.1. ASSURANCE PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE	8
4.2. PENALI	8

SERVICE LEVEL AGREEMENT SERVIZI DI CO- LOCAZIONE DI TELECOM ITALIA 2001

1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizio di co-locazione di Telecom Italia e in particolare:

- Delibera 2/00/CIR “Linee guida per l’implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello locale e disposizioni per la promozione della diffusione di servizi innovativi”.
- Delibera 13/00/CIR “Valutazioni dell’offerta di riferimento di Telecom Italia, avente ad oggetto gli aspetti tecnici e procedurali dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale e procedure per le attività di predisposizione ed attribuzione degli spazi di co-locazione”.
- Delibera 15/01/CIR "Integrazione delle linee guida in materia di implementazione dell'accesso disaggregato a livello della rete locale"

Il servizio di co-locazione è funzionale ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale di Telecom Italia ed accessorio per i servizi di interconnessione alla rete di Telecom Italia. Tenendo conto di quanto previsto da Decreto Ministeriale 23 aprile 1998 recante disposizioni in materia di interconnessione nel settore delle telecomunicazioni, art. 14 comma 19 lettera f, e dalla Delibera 2/00/CIR, art. 4 comma 1 lettera c, sono stati individuati i seguenti servizi:

1. Servizio di colocazione in sala interna per servizi di accesso disaggregato alla rete locale e per servizi di interconnessione
2. Servizio di colocazione in shelter, per servizi di accesso disaggregato alla rete locale e per servizi di interconnessione
3. Servizio di colocazione in sito adiacente per servizi di interconnessione
4. Servizio di colocazione in sito nelle immediate vicinanze per servizi di accesso disaggregato alla rete locale
5. Servizio di colocazione virtuale con acquisto ed installazione dell’apparato a cura dell’Operatore per servizi di accesso disaggregato alla rete locale
6. Servizio di co-locazione virtuale con acquisto ed installazione dell’apparato a cura di Telecom Italia per servizi di accesso disaggregato alla rete locale.

2. ACRONIMI

AGCOM	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
OLO	Other Licensed Operator
SLA	Service Level Agreement
T.I.	Telecom Italia
PCT	Piano di Consolidamento Trimestrale
FI	Festività Infrasettimanale

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING

Di seguito si riportano i Service Level Agreement (SLA) per ognuno dei seguenti servizi:

1. Analisi di fattibilità per la formulazione di un'Offerta Commerciale contenente le condizioni tecniche ed economiche dei servizi di colocazione richiesti e del relativo Contratto di Sito/fornitura.
2. Servizio di colocazione in sala interna per servizi di accesso disaggregato alla rete locale e servizi di interconnessione
3. Servizio di colocazione in shelter, per servizi di accesso disaggregato alla rete locale e servizi di interconnessione
4. Servizio di colocazione in sito adiacente per servizi di interconnessione
5. Servizio di colocazione in sito nelle immediate vicinanze per servizi di accesso disaggregato alla rete locale
6. Servizio di colocazione virtuale con acquisto ed installazione dell'apparato a cura dell'Operatore per servizi di accesso disaggregato alla rete locale
7. Servizio di co-locazione virtuale con acquisto ed installazione dell'apparato a cura di Telecom Italia per servizi di accesso disaggregato alla rete locale.

I tempi riportati sono espressi in giorni lavorativi e non comprendono i tempi necessari per le autorizzazioni di legge. Si precisa che per giorni lavorativi si intende da lunedì a venerdì, escluse le festività infrasettimanali (FI).

3.1. Provisioning dell' Offerta commerciale e del Contratto di Sito/Fornitura

I tempi riportati decorrono dalla data di ricezione delle richieste dell'Operatore. Nella fase a regime tale data coincide con la data di scadenza ultima pianificata di ricezione del Piano di Consolidamento Trimestrale (PCT).

Servizio	SLA
Offerta Commerciale	Entro 15 giorni lavorativi nell'100% dei casi

3.2. Provisioning per il servizio di colocazione in sala interna

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione delle Offerte Commerciali, presentate agli operatori nello studio di fattibilità. L'accettazione delle Offerte Commerciali rappresenta il Contratto di Sito.

Servizio	SLA
Servizio di co-locazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi ¹
Ampliamento con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi ²
Ampliamento senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi ³

¹ *Tempi relativi alla realizzazione delle infrastrutture di sala e relativi collegamenti e tempi di assegnazione dello spazio dedicato all'operatore nonché i tempi di approvvigionamento dei materiali necessari alla costruzione dell'infrastruttura.*

² *Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.*

³ *Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di una sala già predisposta senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.*

3.3. Provisioning per Il Servizio di colocazione in shelter

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione delle Offerte Commerciali, presentate agli operatori nello studio di fattibilità. L'accettazione delle Offerte Commerciali rappresenta il Contratto di Sito.

Servizio	SLA
Servizio di co-locazione in shelter con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi ⁴
Ampliamento con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi ⁵
Ampliamento senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi ⁶

3.4. Provisioning per servizio di colocazione in sito adiacente o sito nelle immediate vicinanze

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione delle Offerte Commerciali, presentate agli operatori nello studio di fattibilità. L'accettazione delle Offerte Commerciali rappresenta il Contratto di Sito.

⁴ *Tempi relativi alla realizzazione dello shelter e relativi collegamenti e tempi di assegnazione dello spazio dedicato all'operatore nonché i tempi di approvvigionamento dei materiali necessari alla costruzione dell'infrastruttura..*

⁵ *Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nello shelter.*

⁶ *Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di uno shelter già predisposto senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.*

Servizio	SLA
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico	Entro 90 giorni lavorative nell'80% dei casi
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico	Entro 20 giorni lavorativi nell'80% dei casi ⁷

3.5. Provisioning per servizio di colocazione virtuale

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione delle Offerte Commerciali, presentate agli operatori nello studio di fattibilità. L'accettazione delle Offerte Commerciali rappresenta il Contratto di Sito.

Servizio	SLA
Co-locazione con acquisto ed installazione dell'apparato a cura dell'OLO.	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Co-locazione con acquisto ed installazione dell'apparato a cura di Telecom Italia	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi ⁸

3.6. Penali

In caso di ritardo rispetto al termine previsto per la consegna del servizio, Telecom Italia è soggetta al pagamento di una penale, a meno che il ritardo sia imputabile a causa di forza maggiore, nel qual caso Telecom Italia provvederà a comunicarlo tempestivamente all'operatore.

La penale è pari al 0.2% dell'importo di ogni singolo intervento richiesto, così come riportato nell'offerta commerciale, per ogni giorno di ritardo, fino alla concorrenza massima del 10% dell'importo del singolo intervento.

⁷ Gli ampliamenti sono relativi alla posa di ulteriori cavi e strisce/terminazioni disponibili a consumo presso gli installatori di Telecom Italia.

⁸ Tempi di approvvigionamento apparati e/o degli ampliamenti di tributari o aggregati degli stessi.

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

Di seguito si riportano i Service Level Agreement (SLA) per gli interventi di manutenzione relativa ai servizi di colocazione virtuale.

4.1. Assurance per il servizio di colocazione virtuale

Key Performance Indicator	SLA
Tempo di inizio intervento presso la sala in caso di co-locazione virtuale	Entro 8 ore lavorative nel 90% dei casi

4.2. Penali

Se il ritardo non è imputabile a causa di forza maggiore, in caso di mancato rispetto dei tempi di intervento sopra indicati, Telecom Italia corrisponde all'operatore le penali descritte di seguito.

Ritardo di espletamento richieste di intervento	Percentuale del prezzo di un intervento
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 ore lavorative	80%