

SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZI DI INTERCONNESSIONE
DI TELECOM ITALIA 2002

27 Marzo 2003

INDICE

1	Scopo	4
2	Acronimi	5
3	Servizi di interconnessione a traffico commutato	6
3.1	Service Level Agreement dei servizi di accesso per interconnessione e servizi di configurazione delle numerazioni	6
3.1.1	Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione a 2 Mbit/s	6
3.1.2	Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione a 155 Mbit/s	12
3.1.3	Decorrenza canoni	14
3.1.4	Provisioning dei servizi di accesso per la parte commutativa	15
3.1.5	Provisioning delle risorse non pianificate	17
3.1.6	Penali Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione	22
3.1.7	Assurance dei servizi di accesso per interconnessione a 2 Mbit/s	23
3.1.8	Assurance dei servizi di accesso per interconnessione a 155 Mbit/s	24
3.1.9	Penali a carico Telecom Italia in caso di ritardo nella Riparazione dei circuiti	24
3.1.10	Provisioning servizi di configurazione delle numerazioni	25
3.1.11	Penali Provisioning per i servizi di configurazione	28
3.1.12	Assurance per i servizi di configurazione	28
3.1.13	Penali a carico Telecom Italia per malfunzionamenti sui servizi di configurazione	29
3.2	Service Level Agreement Service Provider Portability	29
3.2.1	Provisioning Service Provider Portability	29
3.2.2	Penali Provisioning Service Provider Portability	30
3.2.3	Assurance Service Provider Portability	31
3.2.4	Penali Assurance Service Provider Portability	32
3.3	Service Level Agreement Carrier Preselection	32
3.3.1	Provisioning Carrier Preselection	32

3.3.2	Assurance Carrier Preselection	34
3.3.3	Penali Assurance Carrier Preselection	34
3.4	Service Level Agreement raccolta traffico Internet su fasci forfetari	35
3.4.1	Provisioning nuovi Flussi a capacità	35
3.4.2	Provisioning della trasformazione dei flussi a consumo in flussi a capacità	35
3.4.3	Tempo massimo di espletamento della trasformazione	35
3.4.4	Penali Provisioning dei servizi di interconnessione forfetaria	35
3.5	Provisioning dei servizi di configurazione per Interconnessione forfetaria	36
3.6	Penali Provisioning dei servizi di configurazione per l'interconnessione forfetaria	36
3.7	Assurance per i servizi di interconnessione forfetaria	36
3.8	Service Level Agreement per il servizio di consegna del traffico Internet con protocollo DSS1	37
4	Servizi di interconnessione a traffico non commutato Servizi CIRCUITI PARZIALI	37
4.1	Service Level Agreement circuiti parziali	37
4.1.1	Provisioning circuiti parziali e sistemi di attestazione	37
4.1.2	Modifica dei tempi di consegna	39
4.1.3	Penali a carico di Telecom Italia per ritardo nella consegna dei circuiti parziali	40
4.1.4	Penali Provisioning sistemi di attestazione	41
4.1.5	Assurance circuiti parziali	41
4.1.6	Penali a carico di Telecom Italia per ritardo nel ripristino dei circuiti parziali	43

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVIZI DI INTERCONNESSIONE

DI TELECOM ITALIA 2002

1 SCOPO

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

1. servizi di interconnessione a traffico commutato
 - servizi di accesso per interconnessione e servizi di configurazione delle numerazioni
 - servizio di raccolta forfetaria per il traffico internet
 - servizio di raccolta forfetaria per il traffico internet in decade 7 e consegna con protocollo DSS1
 - servizi di service provider portability (SPP)
 - servizi di carrier preselection (CPS)
2. servizi di interconnessione a traffico non commutato
 - servizi di circuiti parziali.

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei termini massimi per il provisioning e l'assurance dei servizi di interconnessione, calcolati secondo quanto previsto nel presente documento, l'Operatore richiede a Telecom Italia, la corresponsione delle penali secondo le modalità riportate nel presente documento. Telecom Italia emette benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei tempi di consegna del servizio.

Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi di provisioning e di assurance non si applicano qualora il mancato rispetto sia imputabile all'Operatore, a guasti causati da terzi o a cause di forza maggiore, fermo restando l'impegno di Telecom Italia a fornire/ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Al fine della determinazione dei tempi di provisioning e di assurance i giorni indicati nel presente documento si calcolano a partire dalla Data di Inizio dei Termini Ricezione dell'Ordine, intesa coincidente con la data di ricezione dell'ordine, se la richiesta perviene

a Telecom Italia nell'orario 8-16 (Lunedì – Venerdì esclusi i festivi). Nel caso l'ordine pervenga fuori dell'orario indicato, la DIT si intende coincidere con come il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento dell'ordinativo o della segnalazione.

2 ACRONIMI

AGCOM	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
FI	Festività Infrasettimanale
ISDN	Integrated Services Digital Network
MUX	Multiplexer
OLO	Other Licensed Operator
POTS	Plain Old Telephony Service
SGU	Stadio di Gruppo Urbano
SL	Stadio di Linea
SLA	Service Level Agreement
T.I.	Telecom Italia
TTF	Telaio Terminazione Fibra
ULL	Unbundling del Local Loop
x-DSL	Digital Subscriber Line di tipo x
DRO	(Data Ricezione Ordine),
DIT	(Data Inizio Termini),

3 SERVIZI DI INTERCONNESSIONE A TRAFFICO COMMUTATO

3.1 Service Level Agreement dei servizi di accesso per interconnessione e servizi di configurazione delle numerazioni

3.1.1 Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione a 2 Mbit/s

I tempi per la realizzazione degli accessi per interconnessione, sono differenziati a seconda che si tratti di risorse pianificate o non pianificate.

3.1.1.1 Provisioning delle risorse pianificate

Per gli ordini dei servizi di accesso che corrispondono ad un impegno d'ordine nel Piano di Consolidamento Trimestrale, confermato da Telecom Italia secondo quanto riportato nel "Manuale delle procedure di interconnessione di Telecom Italia 2002", Telecom Italia garantisce il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte TRAsmissiva, TMEO_TRA indicato in:

- Tabella 1 per il collegamento di interconnessione a 2 Mbit/s;
- Tabella 2 per il collegamento di interconnessione a 2 Mbit/s con interfacce trasmissive a 155 Mbit/s lato Operatore interconnesso;
- Tabella 3 per il collegamento di interconnessione a 155 Mbit/s.

Il tempo di consegna è definito come il numero dei giorni solari intercorrenti tra la data di presentazione della richiesta e la data in cui il circuito viene reso effettivamente disponibile alla clientela.

In particolare, Telecom Italia garantisce che la data di effettiva consegna della parte trasmissiva del collegamento di interconnessione rispetti il seguente vincolo temporale:

$$DEC_TRA \leq DIT + TMEO_TRA$$

dove:

- la DEC_TRA è la Data di Effettiva Consegna collegamento TRAsmissivo definita come la data di completamento dei collaudi trasmissivi indicati negli allegati al Contratto Standard di interconnessione;

- la DIT è la Data Inizio Termini, a partire dalla quale Telecom Italia garantisce il tempo massimo di consegna definito dallo SLA di cui alle Tabelle 1, 2 e 3;
- il TMEO_TRA è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte TRAsmissiva.

Qualora Telecom Italia non sia in grado di rispettare il tempo massimo di consegna di cui alle tabelle 1, 2 e 3 si impegna a darne comunicazione all'Operatore entro il tempo massimo di consegna previsto per il tipo di circuito ordinato, indicando la nuova data prevista per la consegna.

I tempi di consegna di cui alle tabelle 1, 2 e 3:

- a) in caso di fermi per causa "permessi enti pubblici o privati", vengono prolungati del tempo necessario per ottenere tali permessi; il prolungamento viene comunicato all'Operatore;
- b) nel caso in cui la terminazione d'utente sia collocata in un sito posto in "aree speciali" e/o in un sito posto in località disagiate, Telecom Italia può derogare ai tempi indicati nelle tabelle 1, 2 e 3;
- c) in caso di necessità di posare la fibra per il rilevamento del circuito richiesto, sono prolungati del tempo necessario per la posa di tale fibra; in tal caso, Telecom Italia si impegna a comunicare all'Operatore il tempo necessario per tale posa e la conseguente data di consegna prevista;
- d) in caso di inaccessibilità della sede o degli impianti dell'Operatore, per cause dipendenti da quest'ultimo vengono incrementati del 20%. Nel caso in cui i tempi di inaccessibilità risultino ulteriormente superiori a causa del cliente/Operatore, il tempo massimo di consegna viene prolungato per la durata complessiva dell'indisponibilità.

I siti messi a disposizione dall'OLO per l'installazione dei sistemi di Telecom Italia sono considerati accessibili solo se:

- sono disponibili per gli interventi impiantistici di Telecom Italia;
- sono conformi alle normative tecniche e ai requisiti riportati nel Contratto;
- sono stati ottenuti tutti i permessi di competenza dell'OLO.

I siti devono essere accessibili a partire dalla DRO.

L'Operatore deve consentire l'accesso ai siti durante il normale orario di lavoro (lunedì - venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00) ed eventualmente al di fuori di esso se richiesto da Telecom Italia.

Telecom Italia comunica via fax con almeno un giorno di anticipo ai punti di contatto dell'Operatore riportati nell'ordine, la data e l'orario di accesso ai siti da parte del personale da essa incaricato.

Nel caso in cui un sito non sia accessibile per cause dipendenti dall'Operatore, o dal suo cliente, Telecom Italia provvede a notificare la motivazione di non

accessibilità nei due giorni lavorativi seguenti ai punti di contatto dell'Operatore stesso, e ad addebitare gli eventuali costi aggiuntivi relativi ai propri interventi non andati a buon fine.

Qualora alla seconda visita il sito non sia ancora rispondente ai requisiti richiesti, Telecom Italia considererà annullato l'ordine e verrà addebitato quanto riportato nel "Manuale delle procedure per i servizi di interconnessione a traffico non commutato di Telecom Italia 2002".

Inoltre, per gli Operatori che ordinano nell'arco di un anno solare un numero di circuiti dello stesso tipo superiore a 20 (sulla base della tipologia indicata nelle tabelle 1bis, 2bis e 3bis), Telecom Italia garantisce la consegna del 95% di tali circuiti nei tempi previsti dalle tabelle 1 bis, 2 bis, 3bis.

Per i circuiti per i quali Telecom Italia e l'Operatore concordano una specifica data di consegna, al fine del calcolo delle percentuali di cui alle tabelle 1 bis, 2 bis e 3 bis si tiene conto del rispetto di tale impegno da parte di Telecom Italia (i circuiti consegnati oltre la data concordata vengono considerati come non consegnati entro il numero di giorni solari previsti dalle tabelle 1bis, 2 bis e 3 bis). Similmente si opera per il calcolo dei tempi indicati nelle tabelle 1, 2 e 3 nei casi suindicati a, b, c e d.

La richiesta, effettuata in forma scritta, dovrà essere indirizzata alla struttura competente di Telecom Italia dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nell'orario: 8.00-16.00.

Nel caso le richieste pervenissero fuori dall'orario indicato, il numero dei giorni comincerà a decorrere dal primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Nel caso le richieste pervenissero fuori dall'orario indicato, il numero dei giorni comincerà a decorrere dal primo giorno lavorativo successivo alla richiesta (DIT - Data di Inizio Termini).

Per ogni circuito ordinato Telecom Italia garantisce, salvo diversa richiesta scritta da parte dell'Operatore, un tempo di consegna pari al massimo ai valori contenuti nella seguente tabella:

Tabella 1 - Tempo massimo di evasione ordine pianificato di servizio di accesso per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione a 2 Mbit/s

	Tempo Massimo di Evasione parte TRAsmissiva del collegamento di interconnessione TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore	60
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ¹	60
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	60
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ²	Non Applicabile
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	60

¹ Telecom Italia garantisce il TMEO_TRA solo se gli apparati dell'Operatore sono disponibili al collaudo trasmissivo

² La fornitura del Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia può avvenire solo se è stato consegnato il locale attrezzato definito nel Contratto ad hoc per il Servizio di co-locazione

Tabella 1bis – Tempo di consegna garantito per il 95% degli ordini pianificati per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione a 2 Mbit/s

	Tempo di consegna garantito (95% degli ordini) TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore	45
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ³	45
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	45
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ⁴	Non Applicabile
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	45

³ Telecom Italia garantisce il tempo obiettivo solo se gli apparati dell'Operatore sono disponibili al collaudo trasmissivo

⁴ vedi nota 2

Tabella 2 - Tempo massimo di evasione ordine pianificato di servizio di accesso per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione a 2 Mbit/s con interfacce trasmissive a 155 Mbit/s lato Operatore interconnesso

	Tempo Massimo di Evasione parte TRAsmissiva del collegamento di interconnessione TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore sul 155 Mbit/s trasmissivo (prima attivazione di un flusso a 2 Mbit/s con interfacciamento a 155 Mbit/s lato Operatore) ⁵	120
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore sul 155 Mbit/s trasmissivo (ampliamenti trasmissivi senza permutazione di collegamenti a 2 Mbit/s da diverse centrali di Telecom Italia) ⁶	60
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore sul 155 Mbit/s trasmissivo (ampliamento trasmissivo con permutazione di collegamenti a 2 Mbit/s da diverse centrali di Telecom Italia) ⁷	60

⁵ 120 giorni sono comprensivi sia della consegna dell'interfacciamento a 155 Mbit/s sia del primo collegamento a 2 Mbit/s.

⁶ Si tratta di ampliamenti che utilizzano le risorse trasmissive dell'interfacciamento a 155 Mbit/s

⁷ Vedi nota 6

Tabella 2bis - Tempo di consegna garantito per il 95% degli ordini pianificati per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione a 2 Mbit/s con interfacce trasmissive a 155 Mbit/s lato Operatore interconnesso

	Tempo di consegna garantito (95% degli ordini) TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore sul 155 Mbit/s trasmissivo (prima attivazione di un flusso a 2 Mbit/s con interfacciamento a 155 Mbit/s lato Operatore) ⁸	90
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore sul 155 Mbit/s trasmissivo (ampliamenti trasmissivi senza permutazione di collegamenti a 2 Mbit/s da diverse centrali di Telecom Italia) ⁹	45
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore sul 155 Mbit/s trasmissivo (ampliamento trasmissivo con permutazione di collegamenti a 2 Mbit/s da diverse centrali di Telecom Italia) ¹⁰	45

3.1.2 Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione a 155 Mbit/s

Per tale tipologia di servizio che dipende dalla disponibilità esistente di porte a 155Mb/s nelle centrali, Telecom Italia effettua uno studio di fattibilità ad hoc, finalizzato all'ottimale definizione della data di consegna del collegamento. L'esito dello studio di fattibilità ha validità di 30 giorni.

Telecom Italia comunicherà l'esito dell'analisi di fattibilità entro 15 giorni solari.

⁸ 120 giorni sono comprensivi sia della consegna dell'interfacciamento a 155 Mbit/s sia del primo collegamento a 2 Mbit/s.

⁹ Si tratta di ampliamenti che utilizzano le risorse trasmissive dell'interfacciamento a 155 Mbit/s

¹⁰ Vedi nota 6

L'Operatore dispone di 10 giorni solari dalla risposta per formalizzare il relativo riscontro e procedere all'emissione dell'ordine entro il periodo di validità dello studio.

Telecom Italia per la realizzazione del servizio richiesto applicherà lo SLA previsto nella tabella seguente.

Tabella 3 - Tempo massimo di evasione ordine pianificato di servizio di accesso per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione a 155 Mbit/s

	Tempo Massimo di Evasione parte TRAsmissiva del collegamento di interconnessione TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore	120
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ¹¹	120
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	120
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ¹²	Non applicabile
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	120

¹¹ Telecom Italia garantisce il TMEO_TRA solo se gli apparati dell'Operatore sono disponibili al collaudo trasmissivo

¹² La fornitura del Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia può avvenire solo se è stato consegnato il locale attrezzato definito nel Contratto ad hoc per il Servizio di co-locazione

Tabella 3bis - Tempo di consegna garantito per il 95% degli ordini pianificato per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione a 155 Mbit/s

	Tempo di consegna garantito (95% degli ordini) TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore	90
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ¹³	90
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	90
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ¹⁴	Non applicabile
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	90

3.1.3 Decorrenza canoni

Il collegamento trasmissivo necessario per l'interconnessione viene considerato consegnato all'Operatore alla Data di Effettiva Consegna DEC_TRA. A partire da tale data decorrono i canoni per il collegamento trasmissivo di interconnessione.

Nel caso in cui l'Operatore non sia in grado di prendere in carico i collegamenti trasmissivi per l'interconnessione entro la data massima di evasione della parte trasmissiva del collegamento (tale data è ottenuta sommando alla Data di Inizio Termini DIT, un numero

¹³ Telecom Italia garantisce il TMEO_TRA solo se gli apparati dell'Operatore sono disponibili al collaudo trasmissivo

¹⁴ La fornitura del Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia può avvenire solo se è stato consegnato il locale attrezzato definito nel Contratto ad hoc per il Servizio di co-locazione

di giorni pari al Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte TRAsmissiva, TMEO_TRA), i canoni di noleggio del collegamento trasmissivo di interconnessione decorrono comunque da tale data e vengono addebitati gli eventuali ulteriori costi relativi ad ogni successivo intervento sul sito, necessario all'attivazione del collegamento trasmissivo richiesto.

3.1.4 Provisioning dei servizi di accesso per la parte commutativa

A partire dalla data di effettiva consegna dei flussi trasmissivi di interconnessione (DEC_TRA), vengono effettuate, congiuntamente e secondo le modalità descritte negli allegati al Contratto Standard di interconnessione, le prove tecniche di commutazione, la cui conclusione con esito positivo determina la data di consegna degli accessi (Data di Effettiva Consegna dell'ACCesso, DEC_ACC). A partire da tale data decorrono i canoni per le porte di accesso.

Al fine di effettuare le prove tecniche di commutazione è necessario che i punti di contatto di Telecom Italia e dell'Operatore definiscano in un apposito documento tecnico di tipo operativo la pianificazione delle attività specificando in particolare:

- Data di avvio delle prove di interconnessione (a partire dalla Data di Effettiva Consegna collegamento TRAsmissivo DEC_TRA);
- personale tecnico delle due Società che effettueranno le prove di interconnessione;
- prove di instradamento e numeri di prova;
- data stimata per il completamento delle attività;
- punti di contatto di escalation per gestire congiuntamente eventuali criticità connesse a malfunzioni rilevate in fase di prova e problemi organizzativi emersi in fase di prova.

In particolare, Telecom Italia garantisce che la data di effettiva consegna della parte commutativa del collegamento di interconnessione risponda al seguente vincolo temporale:

$$DEC_ACC \leq DEC_TRA + TMEO_ACC$$

dove:

la DEC_ACC è la Data di Effettiva Consegna dell'ACCesso ovvero del collegamento commutativo, definita come la data di completamento con esito positivo dei collaudi commutativi indicati negli allegati al Contratto Standard di interconnessione

la DEC_TRA è la Data di Effettiva Consegna collegamento TRAsmissivo definita come la data di completamento dei collaudi trasmissivi indicati negli allegati al Contratto Standard di interconnessione;

il TMEO_ACC è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte commutativa, così come riportato in Tabella 4.

Tabella 4 - Tempo massimo di evasione ordine di servizio di accesso per la parte commutativa del collegamento di interconnessione a 2Mb/s

	Tempo Massimo di Evasione parte commutativa del collegamento di interconnessione TMEO_ACC (giorni solari)
Consegna commutativa di un collegamento a 2 Mbit/s appartenente ad un nuovo fascio di interconnessione	21
Consegna commutativa di un collegamento a 2 Mbit/s di incremento di un fascio di interconnessione già attivo al traffico	7

Tabella 4bis - Tempo massimo di evasione ordine di servizio di accesso per la parte commutativa del collegamento di interconnessione a 155Mb/s (*)

	Tempo Massimo di Evasione parte commutativa del collegamento di interconnessione TMEO_ACC (giorni solari)
Consegna commutativa di 1 collegamento a 155 Mbit/s appartenente ad un nuovo fascio di interconnessione (*)	30
Consegna commutativa di un collegamento a 155 Mbit/s di incremento di un fascio di interconnessione già attivo al traffico(*)	12

(*)Tecnicamente la consegna commutativa di un collegamento a 155Mb/s corrisponde alla consegna commutativa di 63 flussi a 2Mb/s

I tempi riportati nelle Tabelle 4 e 4bis sono prolungati nei seguenti casi:

- indisponibilità impiantistica HW e/o SW dell'autocommutatore di interconnessione dell'Operatore per l'effettuazione delle prove di interconnessione. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati dei tempi necessari all'Operatore per la predisposizione HW e/o SW del proprio nodo di commutazione su cui è attestato il collegamento da collaudare a livello di commutazione;
- indisponibilità del personale tecnico dell'Operatore ad effettuare le prove di interconnessione a partire dalla DEC_TRA. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati del tempo di ritardo introdotto dall'Operatore per consentire l'avvio delle prove di interconnessione;
- rilevazione di una o più anomalie sul nodo di interconnessione dall'Operatore nel corso dell'effettuazione delle prove di commutazione. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati del tempo di ritardo introdotto dall'Operatore per la rimozione delle anomalie riscontrate in fase di prove sul proprio nodo di commutazione interconnesso

3.1.5 Provisioning delle risorse non pianificate

Per le richieste di collegamenti trasmissivi a 2 Mbit/s e 155 Mbit/s non previsti nel Piano di Consolidamento Trimestrale, Telecom Italia effettua uno studio di fattibilità ad hoc, finalizzato all'ottimale definizione della data di consegna del collegamento. L'esito dello studio di fattibilità ha validità di 30 giorni.

Telecom Italia risponderà alla richiesta di analisi di fattibilità entro 15 giorni solari. L'Operatore dispone di 10 giorni solari dalla risposta per formalizzare il relativo riscontro e procedere all'emissione dell'ordine entro il periodo di validità dello studio.

Telecom Italia per la realizzazione del servizio richiesto applicherà i tempi massimi previsti per la consegna trasmissiva secondo le Tabelle 5, 6 e 7 di seguito riportate.

I tempi di consegna verranno misurati secondo le stesse condizioni riportate nel par. 3.1.1.1.

Tabella 5 - Tempo massimo di evasione ordine non pianificato di servizio di accesso per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione a 2 Mbit/s

	Tempo Massimo di Evasione parte TRAsmissiva del collegamento di interconnessione TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore	60
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ¹⁵	60
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	60
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ¹⁶	Non Applicabile
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	60

Inoltre, per gli Operatori che ordinano nell'arco di un anno solare un numero di circuiti dello stesso tipo superiore a 20 (sulla base della tipologia suindicata), Telecom Italia garantisce la consegna del 95% di tali circuiti nei tempi previsti dalla tabella 1 bis.

¹⁵ Telecom Italia garantisce il TMEO_TRA solo se gli apparati dell'Operatore sono disponibili al collaudo trasmissivo

¹⁶ La fornitura del Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia può avvenire solo se è stato consegnato il locale attrezzato definito nel Contratto ad hoc per il Servizio di co-locazione

Tabella 6 - Tempo massimo di evasione ordine non pianificato di servizio di accesso per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione a 2 Mbit/s con interfacce trasmissive a 155 Mbit/s lato Operatore interconnesso

	Tempo Massimo di Evasione parte TRAsmissiva del collegamento di interconnessione TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore sul 155 Mbit/s trasmissivo (prima attivazione di un flusso a 2 Mbit/s con interfacciamento a 155 Mbit/s lato Operatore)	120
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore sul 155 Mbit/s trasmissivo (ampliamenti trasmissivi senza permutazione di collegamenti a 2 Mbit/s da diverse centrali di Telecom Italia)	60
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore sul 155 Mbit/s trasmissivo (ampliamento trasmissivo con permutazione di collegamenti a 2 Mbit/s da diverse centrali di Telecom Italia)	60

Inoltre, per gli Operatori che ordinano nell'arco di un anno solare un numero di circuiti dello stesso tipo superiore a 20 (sulla base della tipologia suindicata), Telecom Italia garantisce la consegna del 95% di tali circuiti nei tempi previsti dalla tabella 2 bis.

Tabella 7 Tempo massimo di evasione ordine non pianificato per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione a 155 Mbit/s

	Tempo Massimo di Evasione parte TRAsmissiva del collegamento di interconnessione TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore	120
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ¹⁷	120
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	120
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo ¹⁸	Non applicabile
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	120

¹⁷ Telecom Italia garantisce il TMEO_TRA solo se gli apparati dell'Operatore sono disponibili al collaudo trasmissivo

¹⁸ La fornitura del Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia può avvenire solo se è stato consegnato il locale attrezzato definito nel Contratto ad hoc per il Servizio di co-locazione

Inoltre, per gli Operatori che ordinano nell'arco di un anno solare un numero di circuiti dello stesso tipo superiore a 20 (sulla base della tipologia suindicata), Telecom Italia garantisce la consegna del 95% di tali circuiti nei tempi previsti dalla tabella 3 bis.

3.1.6 Penali Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi di consegna indicati nelle tabelle 1 ,2, 3, 5, 6 e 7, eventualmente modificati come definito al paragrafo 3.1.1.1. o nei tempi concordati con l'Operatore, corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Ritardo	Penale
1-2 giorni solari	30% canone mensile
3-7 giorni solari	50% canone mensile
8-15 giorni solari	100% canone mensile
16-30 giorni solari	200% canone mensile
Oltre il 31-esimo giorno solare	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo

Tab. 8

Qualora Telecom Italia, per una delle tipologie di circuiti oggetto di applicazione della tabelle 1bis, 2bis, 3bis, non rispetti le percentuali di consegna garantite definite in tale tabella, corrisponderà all'Operatore una penale commisurata alla differenza tra il 95% e la percentuale di circuiti effettivamente consegnati nei tempi previsti nelle tabelle 1bis, 2bis, 3bis nella misura fissata nella seguente Tabella per ciascun punto percentuale:

Punti percentuali inferiori al 95%	Penale
1-10 punti percentuali	3 volte canone mensile medio dei circuiti di tale tipologia non consegnati nei tempi previsti dalla tab. 1bis, 2bis, 3bis
11-20 punti percentuali	6 volte canone mensile medio dei circuiti di tale tipologia non consegnati nei tempi previsti dalla tab. 1bis, 2bis, 3bis
Oltre 20 punti percentuali	12 volte canone mensile medio dei circuiti di tale tipologia non consegnati nei tempi previsti dalla tab. 1bis, 2bis, 3bis

Tab. 9

La verifica del rispetto delle percentuali di consegna garantite di cui alla tab. 1bis, 2bis,3bis è effettuata annualmente, in relazione ai circuiti ordinati in ciascun anno solare da ciascun Operatore che supera il numero minimo di 20 circuiti ordinati per tipo.

A tal fine, l'Operatore deve, entro il 30 giugno dell'anno successivo, presentare a Telecom Italia la contestazione del mancato rispetto delle percentuali di consegna di cui alle tabelle 1bis, 2bis,3bis. Telecom Italia, a meno di diverse valutazioni, da trasmettere all'Operatore entro 30 giorni, dovrà corrispondere all'Operatore la penale prevista nella tabella 9 a partire dalla prima fattura utile.

3.1.7 Assurante dei servizi di accesso per interconnessione a 2 Mbit/s

Per le segnalazioni pervenute durante l'orario base (08:00 - 16:00) dei giorni feriali (sabato escluso) Telecom Italia è tenuta ad effettuare il ripristino del servizio e degli standard qualitativi richiesti entro 4,5 ore lavorative per il 100% dei casi.

Se a fronte di una segnalazione pervenuta fuori dall'orario base dei giorni feriali, di sabato e di giorno festivo, l'Operatore disservito richiede il ripristino del servizio in via di urgenza, Telecom effettua l'intervento appena possibile, compatibilmente con altri eventi critici.

Nei casi in cui sia impossibile l'accesso alle sedi dell'Operatore da parte del personale Telecom Italia, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

Nel caso di PdI presso un sito adiacente, se la localizzazione del guasto è in un punto indeterminato tra la sede dell'Operatore e la sede di Telecom Italia è richiesto l'intervento congiunto del personale dell'Operatore e di quello di Telecom Italia, secondo procedure operative, tempi di intervento e di disservizio che sono oggetto di accordo tra le parti.

In caso di guasto accertato di competenza Telecom Italia e di ritardo del personale dell'Operatore, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

Il tempo di ripristino indicato non si applica in caso di:

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del suo cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) collegamenti posti in "aree speciali" o "località disagiate".

Nei casi di cui ai punti 1 e 2 Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato.

Nel caso di cui al punto 4, le parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

3.1.8 Assurance dei servizi di accesso per interconnessione a 155 Mbit/s

Il tempo di ripristino del servizio è definito come il numero di ore solari intercorrenti tra la segnalazione del guasto e la sua risoluzione da parte di Telecom Italia, fatti salvi i casi di indisponibilità della sede dell'Operatore.

La segnalazione del guasto dovrà essere effettuata all'apposita struttura centralizzata di Telecom Italia indicata nel contratto e operante 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

Il tempo di ripristino garantito è di 4,5 ore solari.

I tempi di ripristino indicati non si applicano in caso di:

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del suo cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) collegamenti posti in "aree speciali" o "località disagiate".

Nei casi di cui ai punti 1 e 2 Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato.

Nel caso di cui al punto 4, le parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

3.1.9 Penali a carico Telecom Italia in caso di ritardo nella Riparazione dei circuiti

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino indicati nei precedenti paragrafi, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Tabella 10 Penali per ritardi di ripristino

Ritardo di ripristino	Penale
4 ore	25% del canone mensile
5-8 ore	100% del canone mensile
8-10 ore	200% del canone mensile
Ogni ora oltre la decima	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino del servizio di cui alla tabella 10:

- 1 - nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore lavorative, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base dei seguenti orari: 8.00 - 20.00 dal lunedì al venerdì; 8.00 - 13.00 il sabato;
- 2 - nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore solari, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base delle ore solari di ritardo.

3.1.10 Provisioning servizi di configurazione delle numerazioni

Per gli ordini di servizi di configurazione nodi di Telecom Italia, Telecom Italia stessa garantisce che la configurazione di una nuova numerazione geografica, non geografica e di decade 7 avvenga nei seguenti tempi:

$$DEC_SC \leq DRO + TMEO_SC$$

dove:

- la DEC_SC è la data di effettiva consegna dei servizi di configurazione
- DRO è la data di ricezione dell'ordine;
- il TMEO_SC è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per il servizio di configurazione, così come riportato in Tabella 11.

Tabella 11 - Tempo massimo di evasione ordine di servizio di configurazione nodi di Telecom Italia

	Tempo Massimo di Evasione ordine per il servizio di configurazione TMEO_SC (giorni solari)
Configurazione di numerazione non geografica, e codici e dei Routing number dell'Operatore	90
Configurazione di numerazione geografica (decamigliaio) dell'Operatore	75
Configurazione di numerazione non geografica che richiedono attività di configurazione solo sul DB di Rete Intelligente	30

Di seguito si riporta l'elenco delle numerazioni per le quali si applicano rispettivamente i tre livelli di SLA riportati nella tabella precedente:

1. Configurazione di numerazione non geografica, e codici e dei Routing number dell'Operatore:
 - Codice 10XY(Z) per il servizio di carrier selection "easy access"
 - Routing number C11XY(Z) per servizio di carrier selection distrettuale "easy access"
 - Routing number C10XY(Z) per servizio di carrier preselection
 - Codice per il servizio di customer care
 - Codice 149XY(Z) per il servizio di accesso a rete privata virtuale
 - Routing number 0180OPOID per l'instradamento delle numerazioni non geografiche
 - Routing number C70OPID e C71OPID per l'instradamento delle numerazioni internet di decade 7 minutaria
 - Routing number C72OPID per l'instradamento delle numerazioni di decade 7 internet FRIACO
 - Numerazioni 178XY(Z) per il servizio di numero personale
 - Numerazioni 199XY(Z) per il servizio di numero unico
 - Numerazioni 163XY(Z) e 164XY(Z) per servizi interattivi in fonia
 - Numerazioni 899 e 892 per servizi con parametri di tariffazione specifica

- Numerazioni 841 e 847 per servizi di addebito ripartito
 - Indicativi radiomobili
2. Configurazione di numerazione geografica (decamigliaio) dell'Operatore
- Archi di numerazione geografica (decamigliai)
 - Routing number C60 + decamigliaio (reale o fittizio) per instradamento servizio di Number Portability Geografica
3. Configurazione di numerazione non geografica che richiedono attività di configurazione solo sul DB di Rete Intelligente
- Numerazioni 800 e 803 per servizi di addebito al chiamante
 - Numerazioni 840 e 848 per servizi ad addebito ripartito
 - Numerazioni 144 e 166 per servizi audiotex
 - Numerazioni 700, 701, 702 e 709 per servizi internet di decade 7

I tempi riportati in Tabella 11 sono prolungati nel caso in cui la richiesta dei servizi di configurazione venga inviata dall'Operatore a Telecom Italia in anticipo rispetto alla Data di Effettiva Consegna del collegamento commutativo DEC_ACC. In questo caso, a partire dalla Data di Ricezione Ordine DRO, i tempi vengono aumentati per tenere conto dei tempi necessari per la fornitura dei collegamenti di interconnessione.

La fornitura da parte di Telecom Italia del servizio di configurazione entro la data di effettiva consegna dei servizi di configurazione DEC_SC costituisce condizione necessaria ma non sufficiente per garantire, entro la medesima data, il corretto funzionamento del servizio di traffico richiesto dall'Operatore.

A tal fine è infatti necessario che vengano soddisfatte anche le seguenti ulteriori condizioni:

- richiesta da parte dell'Operatore a Telecom Italia di effettuare i test di funzionamento e le prove di instradamento del servizio con congruo anticipo rispetto alla DEC_SC;
- predisposizione della rete dell'Operatore con fornitura a Telecom Italia dei numeri di prova per l'effettuazione delle verifiche di funzionamento e di instradamento "end to end" del servizio, prima della data richiesta dall'Operatore stesso per l'avvio dei test;
- effettuazione con esito positivo delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio entro la DEC_SC.

Qualora tutte le condizioni sopra riportate siano soddisfatte entro la DEC_SC, Telecom Italia garantisce entro la DEC_SC non solo il servizio di configurazione ma anche la verifica congiunta con l'Operatore del corretto funzionamento del servizio.

3.1.11 Penali Provisioning per i servizi di configurazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi di provisioning del servizio, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.1.10, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale per la quota parte di impianti o di numerazioni non geografiche su Rete Intelligente che vengono configurati oltre il tempo massimo, calcolata:

- in caso di configurazione di centrali, come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT (cfr. le condizioni economiche relative alle attività di configurazioni riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2002)* N° degli SGU/SGT non configurati entro la DEC_SC;
- in caso di configurazione sulla sola Rete Intelligente, come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT (cfr. le condizioni economiche relative alle attività di configurazioni riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2002)*N° di numerazioni non geografiche non configurate entro la DEC_SC.

3.1.12 Assurance per i servizi di configurazione

Telecom Italia considera soggetti a SLA i servizi di configurazione per i quali:

- l'Operatore ha richiesto a Telecom Italia nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1, l'effettuazione delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio;
- l'Operatore ha predisposto, nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1, la sua rete in modo da consentire a Telecom di effettuare le prove di funzionamento e di instradamento del servizio;
- le prove di funzionamento e di instradamento del servizio hanno avuto esito positivo nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1.

Qualora l'Operatore non abbia richiesto/consentito a Telecom l'effettuazione delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1 o l'esito delle prove sia negativo per anomalie su rete dell'Operatore, Telecom non garantisce il corretto funzionamento dei servizi richiesti dall'Operatore.

Per i servizi che sono stati correttamente collaudati (esito positivo delle prove di funzionamento e di instradamento nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1), Telecom è tenuta, per segnalazioni pervenute durante l'orario base (08:00 - 16:00 dei giorni feriali, sabato escluso) ad effettuare il ripristino corretto del servizio di configurazione entro 8 ore lavorative per il 90% dei casi.

La gestione e la rimozione delle segnalazioni di anomalia sui servizi di configurazione pervenute fuori dall'orario base, viene effettuata nel primo giorno lavorativo utile.

Il ripristino del servizio di configurazione per segnalazioni pervenute fuori dall'orario base, viene effettuato fuori dal normale orario di lavoro solo in situazione di comprovata inaccessibilità al servizio di traffico.

La procedura di apertura e chiusura del disservizio viene concordata tra le parti.

3.1.13 Penali a carico Telecom Italia per malfunzionamenti sui servizi di configurazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi previsti per la rimozione di anomalie sulle configurazioni delle centrali o sulle numerazioni non geografiche configurate su Rete Intelligente, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.1.12, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale per la quota parte di anomalie che vengono rimosse oltre il tempo massimo, calcolata:

- nel caso di configurazione di centrali, come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT (cfr. le condizioni economiche relative alle attività di configurazioni riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2002") * N° degli SGU/SGT nei quali è stato superato il tempo massimo di risoluzione dell'anomalia;
- nel caso di configurazione sulla sola Rete Intelligente, come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT (cfr. le condizioni economiche relative alle attività di configurazioni riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2002") * N° di numerazioni non geografiche per le quali è stato superato il tempo massimo di risoluzione dell'anomalia, nel caso di configurazione sulla sola Rete Intelligente.

L'applicazione della penale è limitata ai soli servizi di configurazione che sono stati correttamente collaudati.

3.2 Service Level Agreement Service Provider Portability

3.2.1 Provisioning Service Provider Portability

Per gli ordini ricevuti in formato elettronico standard (formato rispondente alle procedure automatizzate di Telecom Italia) valgono i tempi di consegna di seguito riportati (giorni lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine).

Tabella 12 - Provisioning ordini ricevuti in formato elettronico standard

	100% dei casi
Ordinativi standard	10 gg lavorativi
Ordinativi non standard	15 gg lavorativi

In caso di ordinativi complessi, Telecom Italia comunica all'Operatore, entro tre giorni dalla ricezione, il tempo di attivazione stimato, che in ogni caso non può superare i 30 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro tre giorni dalla ricezione, l'ordinativo si intende lavorabile in 15 giorni lavorativi.

Con riferimento agli ordinativi rifiutati, Telecom Italia comunica il rifiuto all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo.

Con riferimento alla ricezione degli ordinativi via fax o in formato elettronico diverso da quello standard (es. e-mail), poiché Telecom Italia deve allestire un sistema di ricezione degli ordinativi non rispondente alle tecnologie che garantiscono una maggiore efficienza del processo di lavorazione (art. 10 comma 1 punto 2 dell'Allegato A alla Delibera 4/CIR/99), non si applicano i tempi di consegna di cui alle precedenti tabelle, né le penali di cui al paragrafo 3.2.2.

3.2.2 Penali Provisioning Service Provider Portability

Nel caso in cui, per gli ordinativi, venga superato il tempo massimo di consegna previsto, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penale secondo quanto descritto nella Tabella seguente.

Tabella 13 - Penali provisioning Service Provider Portability

Ritardo giorni solari	Penale Percentuale costo attivazione singola linea
1-2	30%
3-7	100%
8-15	150%
Oltre il 16-esimo	<i>al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ciascun giorno di ritardo</i>

Eventuali ritardi dovuti a richiesta di variazione della data di cut-over da parte dell'Operatore non potranno essere considerati nella consuntivazione degli SLA.

Eventuali rifiuti degli ordinativi sono comunicati all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo. In caso di mancato rispetto del termine indicato, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penalità pari al costo dell'attivazione.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di indisponibilità del cliente finale qualora la presenza del cliente sia necessaria all'espletamento dell'ordinativo di lavoro o in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato elettronico standard.

3.2.3 Assurance Service Provider Portability

Per il ripristino del servizio, valgono i tempi di ripristino di seguito riportati.

Tabella 14 - Assurance Service Provider Portability

100% dei casi
<i>Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto</i>

Sono esclusi dallo SLA i disservizi dovuti a problemi generali di rete che vengono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

3.2.4 Penali Assurance Service Provider Portability

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio superi il tempo massimo previsto sopra riportato, Telecom Italia deve corrispondere all'Operatore una penale, secondo quanto riportato nella Tabella seguente.

Tabella 15 - Penali Assurance Service Provider Portability

Ritardo	Penale
<i>Ore lavorative</i>	<i>Percentuale costo attivazione singola linea</i>
Inferiore a 5 ore	30%
Da 5 a –8 ore	100%
Da 8 a 10 ore	150%
Ogni ora oltre la decima	al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ogni ora di ritardo

3.3 Service Level Agreement Carrier Preselection

3.3.1 Provisioning Carrier Preselection

Per gli ordini pervenuti in formato elettronico standard (formato rispondente alle procedure automatizzate di Telecom Italia), valgono i tempi di consegna di seguito riportati (giorni lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine).

Tabella 16 – Provisioning ordini ricevuti in formato elettronico standard

	100% dei casi
Ordinativi standard	7 gg lavorativi
Ordinativi non standard	10 gg lavorativi

In caso di ordinativi complessi, Telecom Italia comunica all'Operatore, entro tre giorni dalla ricezione, il tempo di attivazione stimato, che in ogni caso non può superare i 20 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro tre giorni dalla ricezione, l'ordinativo si intende lavorabile negli stessi tempi degli ordinativi non standard.

Con riferimento agli ordinativi rifiutati, Telecom Italia comunica il rifiuto all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo.

Con riferimento alla ricezione via fax o in formato elettronico non standard (es. via e-mail) degli ordinativi, poiché Telecom Italia deve allestire un sistema di ricezione degli ordinativi non rispondente alle tecnologie che garantiscono una maggiore efficienza del processo di lavorazione (art.10 comma 1 lettera c) dell'Allegato A alla Delibera 3/CIR/99), non si applicano i tempi di consegna e le relative penali di cui alle precedenti tabelle.

Devono pertanto essere esclusi dal computo delle percentuali riportate gli ordini pervenuti in formato non rispondente al formato elettronico standard.

3.3.1.1 Penali Provisioning Carrier Preselection

Nel caso in cui, per gli Ordinativi, il tempo di consegna superi il tempo massimo previsto, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penale secondo quanto descritto nella Tabella seguente.

Tabella 17 – Penali provisioning Carrier Preselection

Ritardo <i>giorni solari</i>	Penale <i>Percentuale del costo attivazione singola linea</i>
1-2	30%
3-7	100%
8-15	150%
Oltre il 16-esimo	Al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ciascun giorno di ritardo

Eventuali rifiuti degli ordinativi sono comunicati all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo. In caso di mancato rispetto del termine indicato, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penalità pari al costo dell'attivazione.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato elettronico standard (es. ordinativi inviati via fax o via e-mail).

3.3.2 Assurance Carrier Preselection

Per il ripristino del servizio, valgono i tempi di ripristino di seguito riportati.

Tabella 18 - Assurance Carrier Preselection

100% dei casi
Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto

Sono esclusi dallo SLA i disservizi dovuti a problemi generali di rete che vengono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

3.3.3 Penali Assurance Carrier Preselection

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio superi il tempo massimo previsto sopra riportato, Telecom Italia deve corrispondere all'Operatore una penale secondo riportato nella Tabella 19 .

Tabella 19 - Penali Assurance Carrier Preselection

<i>Ritardo</i>	<i>Penale</i>
<i>Ore lavorative</i>	<i>Percentuale costo attivazione singola linea</i>
Fino alla 5 ora	30%
Da 5 a 8 ore	100%
Da 8 a 10 ore	150%
Ogni ora oltre la decima	al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ogni ora di ritardo

3.4 Service Level Agreement raccolta traffico Internet su fasci forfetari

3.4.1 Provisioning nuovi Flussi a capacità

Si applica quanto previsto al paragrafo 3.1.1 del Service Level Agreement servizi d'interconnessione di Telecom Italia.

3.4.2 Provisioning della trasformazione dei flussi a consumo in flussi a capacità

La trasformazione dei flussi a 2 Mbit/s a consumo in flussi a 2 Mbit/s a capacità e viceversa è un'attività che interessa in linea di massima lo stesso processo di provisioning adoperato per l'attivazione dei nuovi flussi. In particolare, ad eccezione dell'installazione del portante fisico, tutte le altre attività, dalla gestione commerciale della richiesta ai vari collaudi fatti congiuntamente con l'Operatore, devono essere espletate.

Telecom Italia è comunque, disponibile a pianificare con il singolo OLO le suddette trasformazioni sulla base di date concordate.

Si riportano di seguito i tempi massimi di riferimento.

Telecom Italia garantisce i tempi massimi di provisioning sotto indicati (TSWAPmax) nel 90% dei casi. Nel restante 10% dei casi garantisce comunque un tempo massimo di 90 giorni.

I tempi di provisioning sotto indicati sono considerati al netto dell'eventuale tempo di ritardo dovuto dall'Operatore per consentire l'avvio delle prove di interconnessione.

3.4.3 Tempo massimo di espletamento della trasformazione

$TSWAP_{max} \leq DRO + 30$ giorni solari (DRO = Data Ricezione Ordine)

3.4.4 Penali Provisioning dei servizi di interconnessione forfetaria

Il mancato rispetto dei tempi massimi di consegna, calcolati sulla base di quanto indicato nello SLA per i servizi d'interconnessione e nel precedente paragrafo nel caso di

trasformazione, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale pari al doppio del rateo del canone giornaliero per ogni giorno eccedente i limiti indicati nei richiamati paragrafi.

3.5 Provisioning dei servizi di configurazione per Interconnessione forfetaria

Affinché l'Operatore possa usufruire del servizio di raccolta del traffico in modalità forfetaria è necessario che Telecom Italia effettui in via preliminare le seguenti attività di configurazione:

- Configurazione sugli autocommutatori del Routing Number dedicato per l'instradamento del traffico di decade 7 su interconnessione di tipo forfetario;
- Configurazione su Rete Intelligente degli archi da 100 numeri contigui di decade 7 instradati su flussi d'interconnessione di tipo forfetario.

I servizi di configurazione vengono svolti da Telecom Italia secondo i tempi previsti al paragrafo 3.1.6. In particolare, la configurazione del Routing Number viene implementata sugli impianti SGU/SGT dei distretti nei quali l'Operatore chiede la configurazione del servizio di raccolta forfetaria.

3.6 Penali Provisioning dei servizi di configurazione per l'interconnessione forfetaria

Il mancato rispetto dei tempi massimi di consegna, calcolati sulla base di quanto indicato nel presente SLA per i servizi d'interconnessione comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di quanto stabilito al paragrafo 3.1.7.

3.7 Assurance per i servizi di interconnessione forfetaria

Si applica per quanto riguarda i tempi massimi di assurance e le relative penali, quanto previsto ed applicabile nei paragrafi descrittivi dello SLA per i servizi d'interconnessione.

3.8 Service Level Agreement per il servizio di consegna del traffico Internet con protocollo DSS1

I contenuti di questa sezione saranno descritti nella formulazione dell'Offerta di Riferimento 2003.

4 SERVIZI DI INTERCONNESSIONE A TRAFFICO NON COMMUTATO SERVIZI CIRCUITI PARZIALI

4.1 Service Level Agreement circuiti parziali

4.1.1 Provisioning circuiti parziali e sistemi di attestazione

Il tempo effettivo di consegna è il numero di giorni solari intercorrenti tra la DRO (Data Ricezione Ordine) e la DEC (Data Effettiva Consegna).

L'operatore dovrà provvedere ad effettuare la richiesta, in forma scritta, e ad inviarla alla struttura competente di Telecom Italia dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nell'orario 8.00 – 16.00.

Nel caso le richieste pervengano fuori dall'orario indicato, il numero dei giorni per la consegna comincerà a decorrere dal primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

La fornitura di circuiti parziali presuppone l'installazione presso il PdA dell'Operatore interconnesso di un sistema di attestazione a 2 Mbit/s, 155 Mbit/s, 622 Mbit/s o 2,5 Gbit/s.

Presupposto per i tempi di consegna di seguito riportati è che il sistema di attestazione, ove necessario, in sede OLO sia già disponibile o sia stato ordinato in tempi coerenti con quelli previsti per la fornitura del circuito secondo quanto previsto nel "Manuale delle procedure per i servizi di interconnessione a traffico non commutato di Telecom Italia 2002".

A partire dalla DRO, Telecom Italia garantisce un tempo massimo di consegna, per ogni circuito parziale ordinato, dipendente dalla velocità del collegamento, come riportato in Tabella 20, salvo diversa richiesta scritta da parte dell'Operatore.

Tabella 20 – Tempi massimi di consegna garantiti per i circuiti parziali

Velocità del circuito parziale	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
64 Kbit/s	20
n*64Kbit/s (con n*64 Kbit/s < 2 Mbit/s)	30
2 Mbit/s	45
34 Mbit/s, 155 Mbit/s	90

Qualora Telecom Italia non sia in grado di rispettare tale tempo massimo, si impegna a darne comunicazione all'Operatore entro il tempo massimo di consegna previsto per il tipo di circuito indicato, indicando la nuova data prevista per la consegna.

Il circuito parziale viene considerato consegnato all'Operatore alla Data di Effettiva Consegna (DEC), dopo che Telecom Italia ha effettuato la verifica funzionale dell'impianto. L'effettiva consegna del circuito è definita sulla base della relazione tecnica firmata dalle parti sull'effettivo funzionamento del circuito.

Per i circuiti per i quali Telecom Italia e l'Operatore concordano una specifica data di consegna, al fine del calcolo del rispetto di tale impegno da parte di Telecom Italia (i circuiti consegnati oltre la data concordata vengono considerati come non consegnati entro il numero di giorni solari previsti dalla Tabella 20. Similmente si opera per i circuiti di cui al paragrafo 4.1.2.

Per quanto riguarda la fornitura del sistema di attestazione, già pianificato nel Piano Trimestrale (PT), Telecom Italia, entro 30 giorni dalla ricezione del PT, si impegna a fornire all'Operatore il risultato dell'analisi effettuata sulle richieste in esso contenute, indicando eventuali criticità.

I tempi di fornitura dei sistemi di attestazione sono riportati nella tabella seguente, differenziati in funzione del fatto che il sistema sia stato o no riportato nel PT: Tali tempi, in conformità con quanto previsto nella Delibera 02/03/CIR, art. 1 lett. J ,com. 3, non sono aggiuntivi rispetto ai tempi massimi previsti nella Tabella 20.

Tabella 21 - Tempi di fornitura dei sistemi di attestazione

Capacità del sistema	Tempo massimo di consegna di sistemi pianificati <i>(giorni solari)</i>	Tempo massimo di consegna di sistemi <u>non</u> pianificati <i>(giorni solari)</i>
2 Mbit/s	60	120
155 Mbit/s	120	180
622Mbit/s	120	180
2,5 Gbit/s	120	180

4.1.2 Modifica dei tempi di consegna

I tempi di consegna, riportati in Tabella 20 e in Tabella 21 :

- in caso di fermi per causa “permessi ad enti pubblici o privati”, vengono prolungati del tempo necessario per ottenere tali permessi; il prolungamento va comunicato all’Operatore;
- nel caso in cui la terminazione di utente sia collocata in un sito posto in "aree speciali" o in "località disagiate"¹⁹, Telecom Italia può derogare ai tempi indicati in Tabella 20 dandone comunicazione motivata all’Operatore e comunicando allo stesso il tempo necessario per la fornitura e la conseguente data di consegna prevista (DEC);
- in caso di inaccessibilità della sede o degli impianti del cliente/Operatore per cause dipendenti da questi ultimi, vengono incrementati del 20%. Nel caso in cui i tempi di inaccessibilità risultino ulteriormente superiori a causa del cliente/Operatore, il tempo massimo di consegna viene prolungato per la durata complessiva dell’indisponibilità.

I siti messi a disposizione dall’OLO per l’installazione dei sistemi di Telecom Italia sono considerati accessibili solo se:

- sono disponibili per gli interventi impiantistici di Telecom Italia;
- sono conformi alle normative tecniche e ai requisiti riportati nel Contratto;

¹⁹ Con aree speciali si intendono zone geografiche isolate o a bassa densità di popolazione (ad es. le isole con meno di 1.000 abitanti, le aree di alta montagna pressoché disabitate, ecc). Con località disagiate si intendono località non raggiungibili per le vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es. elicottero, funivia, ecc.).

- sono stati ottenuti tutti i permessi di competenza dell’OLO.

I siti devono essere accessibili a partire dalla DRO.

L'Operatore deve consentire l'accesso ai siti durante il normale orario di lavoro (lunedì - venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00) ed eventualmente al di fuori di esso se richiesto da Telecom Italia.

Telecom Italia comunica via fax con almeno un giorno di anticipo ai punti di contatto dell’Operatore riportati nell’ordine, la data e l’orario di accesso ai siti da parte del personale da essa incaricato.

Nel caso in cui un sito non sia accessibile per cause dipendenti dall'Operatore, o dal suo cliente, Telecom Italia provvede a notificare la motivazione di non accessibilità nei due giorni lavorativi seguenti ai punti di contatto dell'Operatore stesso, e ad addebitare gli eventuali costi aggiuntivi relativi ai propri interventi non andati a buon fine.

Qualora alla seconda visita il sito non sia ancora rispondente ai requisiti richiesti, Telecom Italia considererà annullato l’ordine e verrà addebitato quanto riportato nel “Manuale delle procedure per i servizi di interconnessione a traffico non commutato di Telecom Italia 2002”.

4.1.3 Penali a carico di Telecom Italia per ritardo nella consegna dei circuiti parziali

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi di consegna indicati nella Tabella 20, eventualmente modificati secondo quanto definito nei casi di deroga descritti nel par. 4.1.2 o nei tempi concordati con l'Operatore, è tenuta a corrispondere una penale pari a:

Tabella 22 – Penali provisioning circuiti parziali

Ritardo <i>giorni solari</i>	Penale <i>Percentuale canone mensile</i>
1 - 2	30%
3 – 7	50%
8 – 15	100%
16 – 30	200%
Oltre il 30° giorno solare	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo

4.1.4 Penali Provisioning sistemi di attestazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi di consegna, calcolati sulla base di quanto indicato nel paragrafo 4.1, eventualmente modificati nel caso di ricorrenza delle condizioni speciali riportate nel paragrafo 4.1.2, o a seguito di accordi specifici con l'Operatore, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale come riportato in Tabella 22 .

Tabella 22 - Penali provisioning sistema di attestazione

Ritardo <i>giorni solari</i>	Penale <i>Percentuale contributo relativo al sistema di attestazione</i>
fino a 7	20%
Da 8 a 15	40%
Da 16 a 30	70%
Oltre il 30°	100%

4.1.5 Assurance circuiti parziali

Il tempo di ripristino del servizio è definito come il numero di ore (solari o lavorative, a seconda dei casi) intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione da parte di Telecom Italia, fatti salvi i casi di indisponibilità della sede dell'Operatore o del cliente finale.

La segnalazione del guasto dovrà essere effettuata all'apposita struttura centralizzata di Telecom Italia indicata nel contratto, e operante 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

La segnalazione può avvenire via fax/segreteria telefonica o via telefono. Nel primo caso Telecom Italia è tenuta a trasmettere all'Operatore, entro un'ora lavorativa dell'avvenuto ricevimento del fax/messaggio, il numero di intervento e l'orario di avvenuta ricezione della segnalazione.

Nel caso di segnalazione telefonica, l'operatore di Telecom Italia comunicherà direttamente al cliente il numero di intervento e l'ora della segnalazione.

La rimozione del disservizio avviene nell'orario di lavoro 8:00 - 16:00 (da lunedì a venerdì esclusi i festivi).

I tempi di ripristino garantiti sono indicati nella Tabella 23 , salvo quanto diversamente concordato con l'Operatore:

Tabella 23 - Tempi di ripristino dei circuiti parziali

Tipo di circuito parziale	Tempi massimi di ripristino*
64 Kbit/s	Entro 8 ore lavorative
n*64Kbit/s (con n*64 Kbit/s < 2 Mbit/s)	Entro 4,5 ore lavorative
2 Mbit/s	Entro 4,5 ore lavorative
34 Mbit/s, 155 Mbit/s	Entro 4,5 ore solari

**Da far decorrere dal momento della segnalazione del guasto.*

La procedura di apertura e chiusura del disservizio viene concordata tra le parti.

I tempi riportati nella precedente Tabella 23 non si applicano in caso di:

1. cause di forza maggiore;
2. guasti causati da terzi;
3. causa cliente/Operatore, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del cliente finale dell'Operatore, laddove l'accesso a tali sedi sia indispensabile per la riparazione del guasto;
4. collegamenti posti in "aree speciali" e/o in un sito posto in "località disagiate"; così come definite nel par. 4.1.2.

Nel caso di cui ai punti 1 e 2, Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato. Qualora alla seconda visita la sede dell'Operatore risulti ancora non accessibile per cause dipendenti dall'Operatore o dal suo cliente, Telecom Italia considererà annullata la segnalazione del guasto, fatta salva la facoltà per Telecom Italia di richiedere all'Operatore il rimborso delle spese sostenute per gli interventi non andati a buon fine.

Nel caso di cui al punto 4, le parti concordano nuovi tempi di ripristino. Nel caso che, a seguito di una segnalazione di guasto da parte dell'Operatore, Telecom Italia riscontri che la sua rete è funzionante ed il guasto sia invece ascrivibile a cause imputabili all'Operatore o al suo cliente, addebiterà all'Operatore un importo per intervento a vuoto riportato nel documento "Offerta di riferimento per i servizi di interconnessione a traffico non commutato di Telecom Italia 2002".

4.1.6 Penali a carico di Telecom Italia per ritardo nel ripristino dei circuiti parziali

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino del servizio indicati nella Tabella 23 , o quelli diversamente concordati tra le parti, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la penale prevista nella Tabella 24 .

Tabella 24 - Penali Assurance circuiti parziali

Ritardo di ripristino	Penale
4 ore	25% del canone mensile
5-8 ore	100% del canone mensile
8-10 ore	200% del canone mensile
Ogni ora oltre la decima	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino del servizio di cui alla Tabella 24 :

- 1 - nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore lavorative, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base dei seguenti orari: 8.00 - 20.00 dal lunedì al venerdì; 8.00 - 13.00 il sabato;
- 2- nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore solari, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base del numero di ore solari di ritardo.