

Integrazione al

“SERVICE LEVEL AGREEMENT SERVIZI DI INTERCONNESSIONE DI TELECOM ITALIA 2004”

4.1 Service Level Agreement base per i circuiti parziali

4.1.6 Disponibilità annua (sostituzione precedente paragrafo 4.1.6)

Per disponibilità annua di un circuito parziale si intende il numero di ore (solari o lavorative, come successivamente specificato) di funzionamento del servizio nell'arco di un anno. La disponibilità è calcolata come il complemento a 100 della indisponibilità annua, quest'ultima rilevata come sommatoria della durata dei disservizi segnalati dall'Operatore sul collegamento ed effettivamente riscontrati da Telecom Italia, con esclusione dei disservizi per i quali il tempo di ripristino si modifica, come indicato nel precedente paragrafo 4.1.4.4, e degli interventi a vuoto di cui al paragrafo 22.2 dell'“Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2004”.

La formula utilizzata per il calcolo della disponibilità è la seguente :

$$[1 - \frac{\sum \text{durata guasti}}{(\text{numero giorni} \times \text{numero ore/giorno})}] \times 100$$

dove :

- la durata di ciascun guasto (se effettivamente riscontrato) e' espressa in numero di ore (solari o lavorative, secondo il caso) intercorrenti tra la segnalazione del guasto e la sua risoluzione;
- il numero di giorni (solari o lavorativi, secondo il caso) moltiplicato il numero di ore giornaliere (solari o lavorative, rispettivamente) rappresenta il periodo di osservazione considerato, riferibile comunque ad un anno.

Per i circuiti parziali con velocità $\geq 2\text{Mbit/s}$ per i quali il tempo di ripristino è espresso in ore solari, la durata di ciascun disservizio e' pari al numero di ore solari intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione. Il periodo di osservazione (che costituisce il denominatore della formula utilizzata) è costituito pertanto dal numero totale di ore solari (365 giorni x 24ore/giorno) contenute nei 12 mesi successivi alla data di decorrenza del parametro.

Per i circuiti parziali con velocità $< 2\text{Mbit/s}$, per i quali il tempo di ripristino è espresso in ore lavorative, la durata di ciascun disservizio e' pari al numero di ore lavorative (calcolate come definito al precedente paragrafo 4.1.4.3) intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione. In questo caso il periodo di osservazione è dato dal numero totale di ore lavorative (numero di giorni lavorativi x 8ore/giorno) contenute nei 12 mesi successivi alla data di decorrenza del parametro.

La data di decorrenza per il calcolo della Disponibilità è così definita:

- per i circuiti attivati entro il 31/12/2003 la data di decorrenza è il 1° gennaio 2004 e il primo anno di riferimento è l'anno solare 2004 (1 gennaio - 31dicembre, come definito nell'offerta pubblicata il 31/10/03);
- per tutti i circuiti attivati successivamente al 31/12/2003 la data di decorrenza è la data di attivazione (DEC) del circuito.

Per ciascun circuito parziale Telecom Italia garantisce la disponibilità annua riportata nella seguente Tabella :

Tabella 31- Disponibilità annua per circuito parziale

Velocità del circuito parziale	Disponibilità % annua
64 Kbit/s	97,00%
n*64Kbit/s (con n*64 Kbit/s < 2 Mbit/s)	98,00%
2 Mbit/s	99,00%
34 Mbit/s, 155 Mbit/s	99,60%

Il parametro è applicabile esclusivamente ai circuiti parziali attivi un intero anno a partire dalla data di decorrenza.

Laddove l'Operatore richieda a Telecom Italia l'attivazione contemporanea di **due circuiti parziali** per realizzare una linea affittata end-to-end tra due sedi di clienti finali, Telecom Italia, al fine di consentire la replicabilità della qualità della propria offerta retail , garantisce, complessivamente sui due circuiti parziali, i seguenti valori di disponibilità:

Tabella 31 bis- Disponibilità annua per coppia di circuiti parziali

Velocità di ciascun circuito parziale	Disponibilità % annua (della coppia)
64 Kbit/s	94,60%
n*64Kbit/s (con n*64 Kbit/s < 2 Mbit/s)	96,50%
2 Mbit/s	98,50%
34 Mbit/s, 155 Mbit/s	99,60%

Pertanto, ai fini del calcolo della disponibilità totale dei due circuiti, si considera l'ultima tra le due DEC come data di decorrenza del parametro e si sommano le durate dei guasti sui due circuiti con le stesse regole sopra riportate.

4.1.7 Penali a carico di Telecom Italia in caso di superamento della soglia di disponibilità annua (sostituzione precedente paragrafo 4.1.7)

Nel caso in cui per un circuito parziale non venga raggiunto, a consuntivo annuale, il livello di disponibilità garantito nella precedente Tabella 31, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Tabella 32 - Penali per mancato raggiungimento della disponibilità garantita

Scostamento	Penale
Per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita	0,5% del canone mensile

Qualora il circuito sia cessato o variato di velocità prima della scadenza dell'anno necessario per il calcolo del parametro, Telecom Italia riconoscerà la penale qualora nel periodo di osservazione sia già stata superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno.

Le penali dovute da Telecom Italia dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla data di consuntivazione del parametro e, una volta consolidate e documentate tra Telecom Italia e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata.

Le regole sopra riportate, valide per i singoli circuiti parziali, si applicano anche alle coppie di circuiti parziali richiesti dall'Operatore per la realizzazione di linee affittate end-to-end.

4.2 Service Level Agreement “premium” per i circuiti parziali

4.2.2 Ripristino premium

4.2.2.1 Livello di servizio (sostituzione precedente paragrafo 4.2.2.1)

L'opzione “ripristino premium” è diretta agli Operatori che, per il servizio di circuiti parziali, sono interessati ad una assistenza, in caso di guasto, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Tale opzione garantisce il tempo di ripristino indicato nella Tabella 36 per i disservizi segnalati sui circuiti parziali per i quali l'Operatore ha sottoscritto l'opzione ed effettivamente riscontrati da Telecom Italia nel corso di un anno.

Tabella 36 Tempi massimi di ripristino “premium”

Tipologia di circuito	Tempi massimi di ripristino garantiti (ore solari)		
	Lun. – Ven. 8 - 16	Lun. – Ven. 16 - 8	Sab. – Dom. (*)
64 Kbit/s	6 ore	8 ore	8 ore
n*64Kbit/s (con n*64 Kbit/s < 2 Mbit/s)	4 ore	8 ore	8 ore
2 Mbit/s	4 ore	8 ore	8 ore
34 Mbit/s, 155 Mbit/s	4 ore	4 ore	4 ore

(*) *Incluso i giorni festivi infrasettimanali*

Rimangono valide le modifiche ai tempi di ripristino definite al paragrafo 4.1.4.

Per i circuiti parziali già in consistenza, l'Operatore può inviare una richiesta a Telecom Italia contenente l'elenco di tutti i collegamenti per i quali desidera sottoscrivere l'opzione “ripristino premium”, la quale decorrerà dalla data della richiesta.

Per i nuovi circuiti parziali ordinati l'Operatore può scegliere, di volta in volta, all'atto dell'ordine, se attivare o meno tale opzione, che decorrerà a partire dalla data di consegna (DEC) del circuito.

L'opzione ha durata minima un anno dalla data di decorrenza; alla scadenza essa si rinnova automaticamente fino alla data di fine noleggio del collegamento, a meno di esplicita disdetta da parte dell'Operatore.

4.2.2.2 Condizioni economiche (sostituzione precedente paragrafo 4.2.2.2)

Per ciascun circuito per il quale ha sottoscritto l'opzione “ripristino premium” l'Operatore è tenuto a corrispondere un importo annuo aggiuntivo come riportato nella Tabella 37 :

Tabella 37 Prezzo annuo per circuito parziale con “ripristino premium”

Tipologia di circuito	Prezzo annuo per circuito (euro)
64 Kbit/s	500,00
n*64Kbit/s (con n*64 Kbit/s < 2 Mbit/s)	800,00
2 Mbit/s	800,00
34 Mbit/s, 155 Mbit/s	1.300,00

L'importo annuo dovuto per il servizio di ripristino premium viene suddiviso in canoni mensili e fatturato insieme con i canoni del circuito parziale. Nel caso di cessazione dell'opzione "ripristino premium" entro il primo anno di validità, verranno addebitati comunque i canoni fino alla scadenza dell'anno.

Negli anni successivi al primo, all'opzione "ripristino premium" si applicano le stesse regole di cessazione valide per i circuiti parziali.

4.2.3 Disponibilità premium

4.2.3.1 Livello di servizio (sostituzione precedente paragrafo 4.2.3.1)

L'opzione "disponibilità premium", sottoscrivibile anche indipendentemente dall'opzione "ripristino premium", è diretta agli Operatori che, per i circuiti parziali sono interessati ad un livello di qualità più elevato in termini di tempo di funzionamento del servizio.

L'opzione garantisce la disponibilità annua per circuito riportata in Tabella 39 :

Tabella 39 Disponibilità annua garantita "premium"

Tipologia di circuito	Disponibilità annua
64 Kbit/s	99,00% (*)
n*64Kbit/s (con n*64 Kbit/s < 2 Mbit/s)	99,50% (*)
2 Mbit/s	99,50%
34 Mbit/s, 155 Mbit/s	99,80%

() Il calcolo del parametro è effettuato in ore solari o lavorative in funzione, rispettivamente, della contemporanea o non sottoscrizione dell'opzione "ripristino premium"*

Il parametro viene calcolato solo sui circuiti attivi un intero anno a partire dalla data di decorrenza, secondo la metodologia di cui al paragrafo 4.1.6.

Per i circuiti già in consistenza, l'Operatore può inviare una richiesta a Telecom Italia contenente l'elenco di tutti i circuiti per i quali desidera sottoscrivere l'opzione "disponibilità premium", la quale decorrerà dalla data della richiesta.

Per i nuovi circuiti ordinati l'Operatore può scegliere, di volta in volta, all'atto dell'ordine, se attivare o meno tale opzione, che decorrerà a partire dalla data di consegna (DEC) del circuito.

L'opzione "disponibilità premium" ha durata minima un anno dalla data di decorrenza; alla scadenza essa si rinnova automaticamente di anno in anno a meno di esplicita disdetta da parte dell'Operatore.

4.2.3.2 Condizioni economiche (sostituzione precedente paragrafo 4.2.3.2)

Per ciascun circuito per il quale sottoscrive l'opzione "disponibilità premium" l'Operatore è tenuto a corrispondere un importo annuo aggiuntivo come riportato nella Tabella 40 :

Tabella 40 Prezzo annuo per circuito con SLA "disponibilità premium"

Tipologia di circuito	Prezzo annuo per circuito (euro)	
	Sottoscrizione "disponibilità premium" (senza premium")	Sottoscrizione solo "disponibilità premium" "ripristino oltre a "ripristino premium"
64 Kbit/s	800,00	250,00
n*64Kbit/s (con n*64 Kbit/s < 2 Mbit/s)	900,00	300,00
2 Mbit/s	900,00	300,00
34 Mbit/s, 155 Mbit/s	1.400,00	400,00

L'importo annuo aggiuntivo previsto in Tabella 40 viene suddiviso in canoni mensili e fatturato insieme con i canoni del circuito parziale. Nel caso di cessazione anticipata dell'opzione (prima della scadenza dell'intero anno) verranno addebitati comunque i canoni a scadere fino alla fine dell'anno.

In caso di cessazione del circuito con opzione "disponibilità premium", si applicano anche all'opzione le stesse regole di cessazione valide per i circuiti parziali.