

SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZI DI CO-LOCAZIONE
DI TELECOM ITALIA 2005

15 APRILE 2005

INDICE

1. SCOPO	3
2. ACRONIMI	4
3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING	4
3.1. PROVISIONING DELL'OFFERTA E DEL CONTRATTO DI SITO/FORNITURA	6
3.2. VALUTAZIONE DEL RISCHIO PER LA SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI.....	6
3.3. VALUTAZIONE DELLE DITTE DEGLI OPERATORI NON ANCORA QUALIFICATE DA TELECOM ITALIA	7
3.4. PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SALA INTERNA	8
3.5. PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SHELTER.....	9
3.6. PROVISIONING PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SITO ADIACENTE O SITO NELLE IMMEDIATE VICINANZE	10
3.7. PROVISIONING PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE	11
3.8. PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE NELLE IMMEDIATE VICINANZE DELL'ARMADIO DI DISTRIBUZIONE DI TELECOM ITALIA PER SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO ALLA SOTTORETE LOCALE IN RAME	13
3.9. PROVISIONING PER SERVIZIO DI COMINGLING	14
3.10. PENALI	15
4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE	16
4.1. ASSURANCE PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE	16
4.2. ASSURANCE PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI.....	16
4.3. PENALI PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE.....	17
4.4. PENALI PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI	17

SERVICE LEVEL AGREEMENT SERVIZI DI CO-LOCAZIONE DI TELECOM ITALIA 2005

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"
- Delibera 04/02/CIR “Valutazione e richiesta di modifica dell’offerta di riferimento per l’anno 2001 di Telecom Italia”
- Delibera 02/03CIR “Valutazione e richiesta di modifica dell’offerta di riferimento per l’anno 2002 di Telecom Italia”
- Delibera 03/03CIR “Criteri per la predisposizione dell’offerta di riferimento 2003 mediante l’introduzione di un sistema programmato di adeguamento delle tariffe massime applicabili”
- Delibera 11/03/CIR “Approvazione dell’Offerta di Riferimento per l’anno 2003 di Telecom Italia”.
- Delibera 3/04/CIR “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2004”.
- Delibera 1/05/CIR “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2005”

Nella misura in cui non siano incompatibili con il Decreto Legislativo n.259 del 1/8/2003.

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 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 (anche condiviso) alla rete locale e per servizi di interconnessione
2. Servizio di colocazione in shelter, per servizi di accesso disaggregato (anche condiviso) 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 (anche condiviso) alla rete locale
5. Servizio di colocazione virtuale con acquisto ed installazione dell'apparato a cura dell'Operatore per servizi di accesso disaggregato (anche condiviso) 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 (anche condiviso) alla rete locale.
7. Servizio di co-locazione nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia per servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale in rame.
8. Servizio di comingling per i servizi di accesso disaggregato (anche condiviso) alla rete locale.

Operatori collocati nella medesima sede alle condizioni previste dall'Offerta di colocazione possono richiedere a Telecom Italia la realizzazione di raccordi interni tra le loro sale o all'interno della medesima sala se collocati in modalità virtuale o comingling.

2. ACRONIMI

AGCOM	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
SLA	Service Level Agreement
T.I.	Telecom Italia
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 contenente le condizioni tecniche ed economiche dei servizi di colocazione richiesti (inclusi eventuali raccordi interni tra Operatori), che verranno riportate/allegate nel relativo Contratto di Sito/fornitura.
2. Valutazione di rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori (prevista nel caso di co-locazione virtuale con acquisto ed installazione apparati a cura Operatore e nel caso di Comingling).
3. Qualificazione delle ditte degli Operatori non ancora certificate da Telecom Italia (prevista nel caso di co-locazione virtuale con acquisto e installazione apparati a cura Operatore e nel caso di Comingling).
4. Servizio di colocazione in sala interna per servizi di accesso disaggregato (anche condiviso) alla rete locale e per servizi di interconnessione
5. Servizio di colocazione in shelter, per servizi di accesso disaggregato (anche condiviso) alla rete locale e per servizi di interconnessione
6. Servizio di colocazione in sito adiacente per servizi di interconnessione
7. Servizio di colocazione in sito nelle immediate vicinanze per servizi di accesso disaggregato (anche condiviso) alla rete locale
8. Servizio di colocazione virtuale con acquisto ed installazione dell'apparato a cura dell'Operatore per servizi di accesso disaggregato (anche condiviso) alla rete locale
9. Servizio di co-locazione virtuale con acquisto ed installazione dell'apparato a cura di Telecom Italia per servizi di accesso disaggregato (anche condiviso) alla rete locale.
10. Servizio di co-locazione nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia per servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale in rame
11. Servizio di comingling per i servizi di accesso disaggregato (anche condiviso) alla rete locale
12. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori

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 e del Contratto di Sito/Fornitura

Purché gli eventuali prerequisiti per la richiesta della fornitura del servizio indicati nel Manuale delle Procedure per i servizi di co-locazione siano soddisfatti dall'Operatore interessato, i tempi riportati decorrono:

per le richieste non pianificate dalla data di ricezione della domanda da parte di Telecom Italia;

per le richieste pianificate dalla data di scadenza ultima pianificata di ricezione del Piano Quadrimestrale.

Tali decorrenze valgono nel caso in cui risultino complete le informazioni fornite dagli Operatori nei relativi Piani Quadrimestrali richieste non pianificate.

Servizio	SLA
Offerta per servizi di colocazione e per raccordi interni tra Operatori	Entro 15 giorni lavorativi nell'100% dei casi

3.2. Valutazione del rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori

I tempi previsti per la valutazione del rischio, derivante dall'introduzione, diretta o indiretta tramite le rispettive imprese appaltatrici, nei locali di Telecom Italia di macchine, attrezzature da lavoro, impianti, materiali o sostanze vengono di seguito riportati e decorrono dalla data di ricezione della completa documentazione tecnica concordata con gli Operatori in fase negoziale.

La fase di "Valutazione del rischio" segue la fase di "Analisi della documentazione tecnica" ed è necessaria solo nei casi concordati con gli Operatori in fase negoziale.

Valutazione del rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori	SLA
Analisi della documentazione tecnica fornita dall'Operatore	Entro 15 gg lavorativi nel 80% dei casi
Valutazione del rischio, completa di misure in campo ed indagini di laboratorio, ove ritenute necessarie	Su base progetto

3.3. Valutazione delle ditte degli Operatori non ancora qualificate da Telecom Italia

I tempi previsti per le attività di qualificazione e per le verifiche necessarie alle autorizzazioni al subappalto delle ditte proposte dagli Operatori, qualora non già effettuate da Telecom Italia, vengono di seguito riportati e decorrono dalla data di ricezione della documentazione concordata con gli Operatori in fase negoziale.

Verifiche delle ditte degli Operatori	SLA
<p>Processo di Qualificazione comprensivo delle valutazioni di Base, Economico/finanziaria e Tecnico-organizzativa.</p> <p>Processo di verifica del subappalto comprensivo di analisi documentale e verifiche tecniche</p>	<p>Esiti delle verifiche comunicati all'Operatore entro 21 giorni (1) lavorativi dalla ricezione delle richieste per almeno l'80% dei casi, condizionatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricezione da parte di Telecom Italia di tutte le informazioni necessarie all'identificazione delle ditte nell'ambito della fase negoziale precedente la formalizzazione delle offerte per la predisposizione dei siti da parte di T.I. • n° totale di richieste di qualificazione/verifiche di subappalto mensili (da parte di tutti gli operatori) ≤ 10

- (1) A Telecom Italia non sarà in nessun caso attribuita alcuna responsabilità in caso di eventuali ritardi delle attività, derivanti da esiti negativi delle qualificazioni/autorizzazioni al subappalto per carenze delle Ditte proposte dagli Operatori.

3.4. Provisioning per il servizio di colocazione in sala interna

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione delle Offerte, presentate agli operatori nello studio di fattibilità. L'accettazione delle Offerte 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 di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare su sito già adeguato (comprende eventuale predisposizione pots/splitter) Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli senza realizzazione di opere infrastrutturali e senza approvvigionamento di materiali	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi

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.*

3.5. Provisioning per Il Servizio di colocazione in shelter

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione delle Offerte, presentate agli operatori nello studio di fattibilità. L'accettazione delle Offerte 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 ²
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare. (comprende eventuale predisposizione pots/splitter) Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi ³

² *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..*

³ *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.*

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

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione delle Offerte presentate agli operatori nello studio di fattibilità e dal completamento delle attività preliminari realizzative a cura dell'Operatore (realizzazione infrastruttura da sito Operatore a pozzetto). L'accettazione delle Offerte rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito.

Servizio	SLA
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico.	Entro 90 giorni lavorative nell'80% dei casi
Ampliamento senza opere infrastrutturali e con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione pots/splitter)	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico	Entro 20 giorni lavorativi nell'80% dei casi ⁴

⁴ *Gli ampliamenti sono relativi alla posa di ulteriori cavi e strisce/terminazioni disponibili a consumo presso gli installatori di Telecom Italia.*

3.7. Provisioning per servizio di collocazione virtuale

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione delle Offerte, presentate agli Operatori nello studio di fattibilità a condizione che i prerequisiti per la fornitura del servizio siano soddisfatti nei tempi previsti dall'Operatore interessato (es. effettuazione piano di formazione del personale Telecom Italia in caso di apparato dell'Operatore diverso da quelli in esercizio, indisponibilità della documentazione di apparato dell'Operatore o ritardo nel collaudo dell'apparato TI per indisponibilità del sistema di gestione dell'Operatore). L'accettazione delle Offerte rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito.

Servizio	SLA
Co-locazione con acquisto ed installazione dell'apparato a cura dell'Operatore.	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 ⁵
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico. (comprende eventuale predisposizione pots/splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi ⁶
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi collocati nella medesima sala in modalità virtuale o comingling.	Entro 30 giorni lavorativi nell'100% dei casi ⁷
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi ⁸

⁵ Tempi di approvvigionamento apparati e/o degli ampliamenti di tributari o aggregati degli stessi.

⁶ Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.

⁷ Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.

⁸ 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.

3.8. Provisioning per il servizio di colocazione nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia per servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale in rame

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione delle Offerte, presentate agli Operatori nello studio di fattibilità e dal completamento delle attività preliminari realizzative a cura dell'Operatore (realizzazione infrastruttura da armadio Operatore a pozzetto). L'accettazione delle Offerte rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Fornitura.

Servizio	SLA
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico	Entro 40 giorni lavorative nell'80% dei casi
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi ⁹

⁹ *Gli ampliamenti sono relativi alla posa di ulteriori cavi e strisce/terminazioni disponibili a consumo presso gli installatori di Telecom Italia.*

3.9. Provisioning per servizio di comingling

I tempi per l'allestimento della sala di comingling, di seguito riportati, decorrono dalla data di accettazione delle Offerte, presentate agli Operatori nello studio di fattibilità

. Servizio	SLA
Servizio di co-locazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi ¹⁰
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione pots/splitter)	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi ¹¹
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori se entrambi sono collocati nella medesima sala in modalità virtuale o comingling	Entro 30 giorni lavorativi nell'100% dei casi ¹²
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi ¹³

¹⁰ Tempi relativi agli adeguamenti 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.

¹¹ Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.

¹² Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.

¹³ 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

3.10. Penali

In caso di ritardo rispetto al termine previsto per l'allestimento dei siti e per la predisposizione degli eventuali raccordi interni tra Operatori, Telecom Italia riconosce il pagamento di una penale, a meno che il ritardo sia imputabile a cause terzi o di forza maggiore, nel qual caso Telecom Italia provvederà a comunicarlo tempestivamente all'Operatore.

La penale è calcolata sul totale dell'importo contrattuale per la realizzazione dei lavori, così come riportato nell'offerta, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente.

Giorni di ritardo		Aliquota giornaliera %
Da	A	
1	18	1,67
19	63	0,44
64	135	0,69
Oltre 135		0,74

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 ed ai raccordi interni tra Operatori..

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. Assurance per i raccordi interni tra Operatori

Per le segnalazioni pervenute dall'Operatore, Telecom Italia è tenuta ad effettuare il ripristino del servizio:

- entro 4,5 ore solari per segnalazioni pervenute in orario 8.00-12.00 lun-ven esclusi festivi;
- entro 12 ore solari in altro orario.

L'orario di accettazione dei reclami è H24, 7 giorni su 7.

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.

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 laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;

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.

4.3. Penali per il servizio di colocazione virtuale

Se il ritardo di intervento presso la sala di colocazione virtuale 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%

4.4. Penali per i raccordi interni tra Operatori

Se il ritardo di intervento per raccordi interni tra Operatori 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 canone annuo
Per ogni ora di ritardo	2 %