

SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO
ALL'INGROSSO ALLE RETI E SOTTORETI
METALLICHE DI
TELECOM ITALIA 2007
(MERCATO 11)

31 OTTOBRE 2006

INDICE

1. SCOPO	3
2. ACRONIMI	4
3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING	5
3.1. PROVISIONING SERVIZIO DI ACCESSO COMPLETAMENTE DISAGGREGATO ALLA RETE LOCALE METALLICA E SERVIZIO ULL DATI	5
3.2. PROVISIONING SERVIZIO DI UNBUNDLING VIRTUALE	5
3.3. PROVISIONING SERVIZIO DI CANALE NUMERICO	6
3.4. PROVISIONING SERVIZIO DI ACCESSO DISAGGREGATO ALLA SOTTORETE LOCALE METALLICA	6
3.5. PROVISIONING SERVIZIO DI ACCESSO CONDIVISO A LIVELLO DI RETE LOCALE METALLICA ...	6
3.6. PROVISIONING SERVIZIO DI PROLUNGAMENTO DELL'ACCESSO IN FIBRA OTTICA	6
3.7. PENALI	7
4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE	8
4.1. ASSURANCE SERVIZIO DI ACCESSO COMPLETAMENTE DISAGGREGATO ALLA RETE LOCALE METALLICA E SERVIZIO ULL DATI, UNBUNDLING VIRTUALE	8
4.2. ASSURANCE SERVIZIO DI CANALE NUMERICO	9
4.3. ASSURANCE SERVIZIO DI ACCESSO DISAGGREGATO ALLA SOTTORETE LOCALE METALLICA	10
4.4. ASSURANCE SERVIZIO DI ACCESSO CONDIVISO A LIVELLO DI RETE LOCALE METALLICA	10
4.5. ASSURANCE PER IL SERVIZIO DI PROLUNGAMENTO IN FIBRA OTTICA	11
4.6. PENALI	11
4.6.1. Penali SLA Plus Assurance	12
4.7. DISPONIBILITA' CANALE NUMERICO	13

1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) di provisioning e assurance per i seguenti servizi:

1. Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica (c.d. full unbundling)
2. Servizio di unbundling dati
3. Servizio di unbundling virtuale
4. Servizio di canale numerico
5. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica (c.d. subloop);
6. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica (c.d. shared access);
7. Servizio di prolungamento dell'accesso in fibra ottica.

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei termini massimi per il provisioning e l'assurance dei servizi di accesso disaggregato, calcolati secondo quanto previsto nel presente documento, l'Operatore richiede a Telecom Italia, tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione delle penali. Telecom Italia emette benestare al pagamento, previa verifica di congruenza della data di consegna del servizio.

Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi massimi di provisioning e di assurance non si applicano qualora il mancato rispetto sia imputabile all'Operatore, a fatto di terzi o causa 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 massimi di provisioning e di assurance i giorni indicati nel presente documento si calcolano a partire dalla Data di Ricezione dell'Ordine, intesa come il primo giorno lavorativo successivo a quello di invio dell'ordinativo o della segnalazione.

2. ACRONIMI

DECT Digital Enhanced Cordless Terminal

ISDN Integrated Services Digital Network

OLO Other Licensed Operator

POTS Plain Old Telephony Service

SA Shared Access

SGU Stadio di Gruppo Urbano

SL Stadio di Linea

SLA Service Level Agreement

T.I. Telecom Italia

ULL Unbundling del Local Loop

x-DSL Digital Subscriber Line di tipo x

FI Festività Infrasettimanale

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING

Il servizio di prolungamento dell'accesso in fibra ottica, nel caso in cui l'Operatore richiedente non disponga del servizio di co-locazione presso i siti di centrale interessati dal servizio medesimo, viene fornito coerentemente con la pianificazione di fornitura prevista per il servizio di co-locazione presso i siti interessati.

Infine, gli SLA di Provisioning ed Assurance dei servizi inclusi nell'“Offerta di riferimento di Telecom Italia 2007 per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche” si basano su attività lavorative svolte da Telecom Italia nell'orario 8-16 (Lunedì – Venerdì esclusi i festivi), salvo ove diversamente indicato.

I servizi di accesso disaggregato sono forniti su base DAC (Data Attesa Consegna) indicata dall'Operatore e compatibile con i tempi minimi di provisioning definiti.

3.1. Provisioning Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica e Servizio ULL dati

Servizio	SLA
Coppia attiva senza qualifica per xDSL	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casiEntro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi: con DAC minima 5 gg lavorativi
Coppia attiva con qualifica per xDSL	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casi:Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima 5 gg lavorativi
Coppia non attiva ¹	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casi:Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima 5 gg lavorativi

3.2. Provisioning Servizio di unbundling virtuale

Servizio	SLA
Coppia attiva senza qualifica per xDSL	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casi:Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima 5 gg lavorativi
Coppia attiva con qualifica per xDSL	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casi:Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima 5 gg lavorativi

¹ Nel caso di linea non attiva lo SLA deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione di impianti senza opere speciali. La mancata disponibilità del cliente finale è causa o di chiusura o di sospensione dell'ordine secondo quanto concordato con gli OLO.

3.3. Provisioning Servizio di Canale Numerico

Servizio	SLA
Canale numerico	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casi:Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima 11 gg lavorativi

3.4. Provisioning Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica

Servizio	SLA
Coppia attiva (con o senza Number Portability)	Entro 8 gg lavorativi nel 95% dei casi
Coppia non attiva	Entro 11gg lavorativi nel 95% dei casi

Analoghi tempi sono al momento previsti anche per le due coppie attive utilizzate per i GNR e per le reti di centralini.

3.5. Provisioning Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica

Servizio	SLA
Coppia attiva con qualifica per xDSL ²	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casi:Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima 5 giorni lavorativi

3.6. Provisioning Servizio di Prolungamento dell'Accesso in fibra ottica

Servizio	SLA
Servizio di prolungamento su fibra ottica	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casi:Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima 11 giorni lavorativi

² Lo Sla riportato in Tabella si riferisce al servizio di accesso condiviso con splitter al Permutatore Urbano fornito da Telecom Italia, che rappresenta la configurazione attualmente richiesta dagli Operatori

3.7. Penali

In coerenza con quanto disposto al comma 11 dell'art. 39 della Delibera 4/06/CONS, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di seguito riportate per i servizi di accesso disaggregato. Le penali vengono calcolate su base anno solare.

Le penali sono valorizzate calcolando i giorni di ritardo rispetto alla DAC per la quota percentuale di ordini che non rispettano la soglia del 95% entro DAC e come ritardo rispetto alla soglia fissata per il 100% dei casi per la percentuale di ordini che non rispetta tale soglia al netto di quelli già in penale per il mancato rispetto della prima soglia.

Ritardo di consegna	Penale Percentuale del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno lavorativo di ritardo
1-2 giorni lavorativi	30%
3-5 giorni lavorativi	50%
6-11 giorni lavorativi	100%
12-21 giorni lavorativi	200%
Oltre il 21-esimo giorno lavorativo	200% al quale si aggiunge il 200% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni giorno lavorativo di ritardo

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

L'orario di accettazione delle richieste di intervento è lun-ven 8-16,30 (escluso festivi) , salvo ove diversamente indicato.

Il punto di contatto, salvo ove diversamente indicato, è il portale Wholesale - Centro Nazionale di Assistenza Tecnica.

4.1. Assurance Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica e Servizio ULL dati, unbundling virtuale

Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati	SLA	
entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-Ven	70%
entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	95%

Per permettere all'Operatore di poter garantire alla propria clientela servizi di assurance con tempi di ripristino per linee guaste più stringenti rispetto a quelli sopra riportati, Telecom Italia offre il servizio di SLA plus Assurance **su base chiamata** per i vari servizi di accesso disaggregato verso i clienti finali dell'Operatore, ordinati nell'ambito del contratto che l'Operatore ha sottoscritto.

L'Operatore indicherà, via sistema di accoglienza (portale), se intende usufruire dello SLA base o plus.

Tale scelta determinerà il relativo processo di gestione (base o plus) nonché le condizioni economiche da applicarsi.

A conclusione dell'intervento in campo Telecom Italia invierà una comunicazione di chiusura guasto e l'Operatore – a riscontro del buon fine dell'intervento – invierà una comunicazione di chiusura disservizio. Gli scambi di comunicazioni avverranno tramite portale o email/fax.

Nei casi in cui l'Operatore, in sede di segnalazione di disservizio, ritenga preferibile richiedere un intervento congiunto in SLA plus potrà farlo attraverso il sistema degli appuntamenti.

Nelle attività di assurance non devono essere fatte ricadere tutte le eventuali attività di post provisioning ovvero le attività che vengono effettuate al fine di garantire la corretta attivazione delle linee in unbundling.

SLA PLUS ASSURANCE

Prestazioni garantite nel caso di SLA PLUS	Orario lavorativo	Orario Richiesta Intervento (RI)
8h lavorative per il 95% delle richieste	8÷20 Lun-Ven, Sab 8÷16 esclusi festivi	8÷18.30 Lun-Ven e 8÷14 Sab esclusi festivi
12h lavorative nel 100% dei casi		

L'invio della segnalazione di disservizio potrà avvenire via portale H24 e 7 gg su 7 o via fax in caso di indisponibilità, previa chiamata per conferma ricezione.

Il calcolo dello SLA terrà comunque conto delle finestre temporali per l'inoltro della segnalazione sopra definita.

Dal calcolo degli SLA sono esclusi i seguenti eventi particolari:

- mancato rispetto delle modalità di invio concordato da parte dell'Operatore;
- verificarsi di impedimenti per causa di forza maggiore, inaccessibilità della sede, scioperi, etc.;
- guasti causati da terzi.

4.2. Assurance Servizio di Canale Numerico

Servizio	Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati	SLA
2 Mbit/s	entro 4,5 ore lavorative ³	100%

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

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

1. cause di forza maggiore;
2. guasti causati da terzi;

³ Salvo quanto diversamente concordato con il cliente e da far decorrere dal momento della segnalazione del guasto

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".

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.

4.3. Assurance Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica

Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati	SLA	
entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-Ven	70%
entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	95%
entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	100%

4.4. Assurance Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica

Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati	SLA	
entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-Ven	70%
entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	95%
entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	100%

4.5. Assurance per il Servizio di Prolungamento in fibra ottica

Servizio	Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati	Fasce temporali di segnalazione guasto	SLA
Fibra ottica ⁴	entro 12 ore	8÷16 Lun-Ven	90%
	entro 16 ore	16÷8 Lun-Ven, 0÷24 Sa-Do-FI	90%
	entro 24 ore	8÷16 Lun-Ven	100%

I tempi riportati nella precedente Tabella 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 dalla Delibera 711/00/CONS.

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.

4.6. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito per i servizi di accesso disaggregato ai collegamenti in rame, di canale numerico, di prolungamento dell'accesso e di accesso condiviso ai collegamenti della rete in rame.

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino previsti per il servizio di accesso disaggregato alla rete metallica, accesso disaggregato alla sottorete metallica e accesso disaggregato condiviso alla rete metallica, Telecom Italia corrisponde la penale pari a:

⁴ Il punto di contatto è il Centro di Assistenza Rete

Ritardo di ripristino rete in rame	Penale Percentuale del canone mensile
Ogni 2 giorni	100%

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino sopra riportati per i servizi di canale numerico o rispetto ai tempi di ripristino diversamente concordati tra le parti, Telecom Italia corrisponde la penale pari a:

Ritardo di ripristino canale numerico	Penale Percentuale del canone mensile
4 ore	25%
5 - 8 ore	100%
8 - 10 ore	200%
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 dei servizi di canale numerico di cui alla Tabella precedente:

- 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.

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto al tempo di ripristino previsto per il servizio di prolungamento dell'accesso mediante portante trasmissivo o rispetto al tempo di ripristino diversamente concordato tra le parti, Telecom Italia corrisponde la penale pari a:

Ritardo di ripristino prolungamento mediante portante trasmissivo	Penale Percentuale del canone mensile
4 ore	10%
5 - 8 ore	25%
9 - 10 ore	50%
11 - 15 ore	100%
Ogni ora oltre la quindicesima	Al 100% del canone mensile si aggiunge il 100% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

4.6.1. Penali SLA Plus Assurance

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei livelli di servizio relativi allo SLA Plus, l'Operatore può richiedere a Telecom Italia, tramite l'emissione di nota di debito, la

corresponsione delle penali. Telecom Italia emette benestare al pagamento, previa verifica di congruenza.

Nel computo delle penali non vengono conteggiati gli interventi per i quali il superamento dei tempi di assurance fissati sia imputabile all'Operatore, a fatto di terzi o a causa di forza maggiore, o altri eventi particolari. In ogni caso Telecom Italia si impegnerà a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Laddove, a seguito di una segnalazione di disservizio riguardante la rete Telecom Italia venga riscontrato che tale rete è funzionante e che il guasto è imputabile all'Operatore o al suo cliente, verrà addebitato, **con una franchigia del 5%**, un importo una tantum per intervento a vuoto **pari al prezzo di un intervento andato a buon fine**.

Le penali saranno calcolate in termini di riduzione percentuale progressiva dell'importo totale dovuto per il monte degli interventi per i quali è stato richiesto lo SLA PLUS, secondo le regole definite nella tabella successiva.

Livello di servizio raggiunto (a consuntivo o trimestrale)	Penali
fino a -5%	1% dell'importo pattuito per ogni punto percentuale di scostamento
da -5 a -10%	2% dell'importo pattuito per ogni punto percentuale di scostamento
da -10 a -15 %	3% dell'importo pattuito per ogni punto percentuale di scostamento
oltre il -15%	4% dell'importo pattuito per ogni punto percentuale di scostamento

Le penali potranno raggiungere una cifra massima del 80% di quanto complessivamente pattuito e vengono calcolate sottraendo a quanto previsto nella tabella sopra riportata, la percentuale di interventi a vuoto al netto della franchigia del 5%. Le penali in oggetto sono da considerarsi addizionali a quelle previste al par. 4.6 per i ritardi di ripristino della rete in rame.

Comunque, ai fini di un buon funzionamento del processo e dell'offerta, Telecom Italia ritiene che gli interventi a vuoto sulle linee oggetto di ULL possano essere considerati fisiologici fino a quando la loro incidenza sul totale si mantiene entro il 5% delle richieste.

4.7. DISPONIBILITA' CANALE NUMERICO

Per la disponibilità annua del servizio di canale numerico e relative penali, si rimanda all'Offerta di Riferimento 2007 di Telecom Italia per i Servizi trasmissivi a capacità dedicata (Circuiti Terminating e Trunk, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale).