

SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZIO WHOLESALE LINE RENTAL
DI TELECOM ITALIA
2009
(Mercati 1 e 2)

4 Settembre 2009

INDICE

1	SCOPO	3
2	SLA DI PROVISIONING	3
2.1	Penali	5
3	SLA DI ASSURANCE	7
3.1	SLA Base	7
3.2	Penali SLA Base	8
3.3	SLA Plus	9
3.4	Penali SLA Plus	10

1 SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di descrivere i Service Level Agreement (SLA) di provisioning e di assurance per il servizio WLR e per le prestazioni ad esso associate (STS)¹

2 SLA DI PROVISIONING

I tempi di fornitura del servizio WLR su linea attiva sono indicati nella Tabella seguente.

Tabella 1 Tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Attiva, delle variazioni e delle prestazioni associate al servizio WLR (STS)

Tipologia di ordinativo	100 % dei casi (giorni lavorativi)
Ordinativo standard	6 gg
Ordinativo non standard	8 gg
Ordinativo complesso	entro 45 gg
Attivazione sincronizzata di differenti sedi-cliente	entro 15 gg

Con riferimento alla Tabella sopra riportata, si precisa quanto segue:

- per *“ordinativo standard”* si intende l'ordinativo relativo alla configurazione di base del servizio WLR. La configurazione di base del servizio WLR include quelle prestazioni comprese nella tabella 1 del documento “Offerta di riferimento Wholesale Line rental di Telecom Italia 2009 Mercati 1 e 2”. Unica eccezione è data dalla prestazione “CLIR” (sia su base chiamata che su base permanente) che Telecom Italia attiva esclusivamente su richiesta del cliente WLR;
- per *“ordinativo non standard”* si intende l'ordinativo relativo alla configurazione della linea ceduta in modalità WLR diversa da quella base, in relazione al quale non sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia. Tale ordinativo corrisponde all'attivazione del WLR comprensivo di almeno una delle prestazioni aggiuntive non incluse nella configurazione di base e che non incidono sullo stato della linea;
- per *“ordinativo complesso”* si intende l'ordinativo non standard in cui sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia. In questo caso Telecom Italia comunica all'operatore WLR, entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di lavorazione, il tempo di attivazione stimato, che è al

¹ Servizi Telefonici Supplementari

massimo di 45 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo, quest'ultimo si intende lavorabile negli stessi tempi degli "ordinativi non standard". Gli ordinativi complessi sono di due tipi:

- quelli in cui è richiesta la sincronizzazione delle attivazioni del WLR;
- quelli in cui è richiesta oltre alla sincronizzazione anche ulteriori attività, quali, ad esempio, la trasformazione della tipologia della linea

I tempi massimi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Non Attiva sono pari a quelli riportati nella tabella precedente incrementati dei valori riportati nella Tabella seguente.

Tabella 2 Tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea NON Attiva, delle variazioni e delle prestazioni associate al servizio WLR (STS)

Tipologia di ordinativo	100 % dei casi (giorni lavorativi)
Linea singola POTS o ISDN BRA	7 gg
Accesso multiplo POTS o ISDN BRA con ricerca automatica della linea libera	15 gg
Accesso ISDN PRA	20 gg

I tempi indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2** decorrono dalla ricezione dell'ordine di lavorazione da parte di Telecom Italia completo delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso.

In caso di attivazione del servizio WLR su linea non attiva, i tempi indicati in **Tabella 2** sono determinati in base al numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri clienti finali, ridotti del 20%.

I tempi di attivazione del servizio WLR su Linea Non Attiva sono sospesi per il tempo di indisponibilità del cliente finale.

L'attivazione del servizio WLR su Linea Non Attiva che richiede l'esecuzione di opere speciali è fornita da Telecom Italia a progetto.

In tal caso Telecom Italia, entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di lavorazione, comunica all'Operatore la fattibilità, il tempo di attivazione stimato ed i costi di tali opere. Qualora la fattibilità risulti positiva, Telecom Italia sospende la decorrenza degli SLA. Entro i successivi 5 giorni lavorativi l'Operatore deve comunicare l'accettazione o meno delle condizioni di fornitura proposte. Decorso tale termine senza che l'Operatore abbia comunicato l'accettazione del progetto a Telecom Italia, l'ordinativo viene annullato. I tempi di realizzazione delle opere speciali decorrono dalla data di comunicazione a Telecom Italia dell'accettazione delle condizioni di fornitura, e sono addizionali rispetto a quelli di **Tabella 2**.

I tempi di fornitura delle opere speciali non includono i tempi necessari per eventuali permessi pubblici o privati per la realizzazione delle opere stesse.

I tempi sopra riportati attengono unicamente al rapporto tra Telecom Italia e l'operatore WLR. Ai fini dell'ottemperanza alla Delibera n. 254/04/CSP e la verifica della non discriminazione ai sensi di quanto previsto dall'art. 15 della Delibera n. 33/06/CONS, Telecom Italia e gli operatori forniranno all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ciascuno per la parte di propria competenza, una reportistica coerente con gli obiettivi di qualità previsti dalla Delibera stessa e agli eventuali futuri aggiornamenti.

2.1 Penali

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi indicati in **Tabella 1** e in **Tabella 2**, corrisponderà all'operatore WLR una penale riportata nella Tabella seguente.

Tabella 3 Penali per mancato rispetto dei tempi massimi di Provisioning

Ritardo di consegna	Penale come % del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto
1-2 giorni solari	30%
3-7 giorni solari	100%
8-15 giorni solari	150%
> 16 gg solari	200% + il 60% per ogni giorno di ritardo

In particolare, ai fini dell'applicazione dalla tabella sopra riportata si precisa che:

- da 1 a 2 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 30% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 3 a 7 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 100% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 8 a 15 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 150% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 16 giorni in poi di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 200% del canone mensile del servizio richiesto, più il 60% del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo successivo al sedicesimo.

Resta inteso che l'applicazione delle penali in capo a Telecom Italia è esclusa nei casi in cui il mancato rispetto dei tempi massimi indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2** sia dovuto

ad accordi specifici con l'operatore WLR, a cause non direttamente imputabili a Telecom Italia e a indisponibilità tecnico operative da parte dell'operatore WLR.

Qualora, a seguito della contestazione dell'Operatore WLR si riscontri che Telecom Italia abbia rifiutato un ordinativo senza giustificate motivazioni, Telecom Italia corrisponderà all'operatore WLR una penale pari al contributo di attivazione per ciascun giorno di ritardo a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo. Ai fini del calcolo della penale non viene considerato il tempo intercorrente tra la data di notifica del rifiuto da parte di Telecom Italia e la data di contestazione da parte dell'Operatore.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato standard.

Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di errato Provisioning entro il limite del 2,5% degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR. Per i casi di errato provisioning per i quali viene superata la suddetta soglia annua, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore WLR le penali riportate nella **Tabella 3** tenendo conto del tempo complessivo intercorso a partire dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia della richiesta di attivazione completa delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso.

3 SLA DI ASSURANCE

Per il ripristino del WLR e delle prestazioni ad esso associate, vale la tempistica di seguito descritta.

3.1 SLA Base

Gli SLA base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS), inclusi nel prezzo del servizio, sono i seguenti.

Tabella 4 SLA Base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS)

Clientela	Tempo di ripristino	% casi
Residenziale	Entro 3 ore dal compimento del 2° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto.	100%
Non Residenziale (dal 1° gennaio al 31 agosto 2009)	Entro 3 ore dal compimento del 2° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto.	100%
Non Residenziale (dal 1° settembre 2009)	Entro 1 ora dal compimento del 1° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto	95% (su base mensile)

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

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

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente WLR, incompleta o errata fornitura da parte di quest'ultimo delle informazioni richieste da Telecom Italia e funzionali all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 4) causa operatore WLR, ovvero mancata fornitura da parte di quest'ultimo della documentazione richiesta da Telecom Italia, citata nel presente documento, funzionale all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 5) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"².

² per "aree speciali" si intendono le zone riconoscibili per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad es.: le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressoché disabitate, ecc...) e per "località disagiate" le

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

Nei casi di cui ai punti 3 e 4, il processo di Assurance e il relativo conteggio dei tempi di SLA sono interrotti. Il processo è riavviato una volta rimosse le suddette cause di sospensione. Qualunque sospensione è prontamente notificata da Telecom Italia all'operatore WLR.

Nel caso di cui al punto 5, le Parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

3.2 Penali SLA Base

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino sopra indicati per il servizio WLR e per le prestazioni associate al WLR (STS), riconoscerà all'operatore una penale pari:

Tabella 5 Penali riferite allo SLA base di assurance per ritardo di ripristino del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR

Ritardo (ore solari)	Penale come % del costo complessivo del canone mensile
Fino a 5 ore	30%
Oltre 5 ore e fino a 8 ore	100%
Oltre 8 ore e fino a 10 ore	150%
Oltre 10 ore	200% + 100% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni ora di ritardo successiva alla decima

Le penali riportate in **Tabella 5** non sono applicabili in caso di segnalazioni ricevute in formato non rispondente al formato standard.

Nel caso di richieste di WLR su linea già attiva gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati immediatamente dopo l'attivazione saranno gestiti come normali guasti ed assoggettati alle normali procedure e SLA base di Assurance.

Qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia dovuto a cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento generico della rete dell'Operatore,..), a titolo di rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto un importo pari a 73,18 Euro. Le fatture di Telecom Italia relative agli interventi a vuoto saranno adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte, all'identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto) e all'evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.

zone non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.:elicottero, funivia, ecc...).

Per quanto riguarda la penale per ritardo di ripristino superiore a 10 ore, Telecom Italia in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 2 comma 3 della Delibera 35/09/CIR pubblica il valore indicato in **Tabella 5** senza che ciò costituisca acquiescenza da parte di Telecom Italia, precisando che la penale è da considerarsi applicabile fino ad un valore massimo pari al 500% del canone mensile del servizio WLR.

3.3 SLA Plus

Lo SLA Plus di Assurance sul servizio WLR viene fornito su base progetto con le caratteristiche di seguito riportate.

Condizioni di accesso allo SLA Plus:

- gli accessi da trattare in base allo SLA Plus devono essere preventivamente specificati dall'Operatore tramite apposita richiesta;
- salvo richiesta di disdetta (richiesta di passaggio della singola linea al trattamento di SLA base), tale richiesta ha validità fino alla cessazione dell'accesso o al suo passaggio ad altro Operatore;
- salvo cessazione dell'accesso o il suo passaggio ad altro Operatore, la trasformazione dell'accesso da SLA Plus a SLA Base potrà essere richiesta solo dopo almeno un anno dalla richiesta di SLA Plus;

Tabella 6 SLA Plus Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS)

Orario di accettazione	8.00-18,30 lunedì-venerdì, 8.00-14,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica
Orario di lavorazione	8.00-20,00 lunedì-venerdì, 8.00-16,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica
Tempo di ripristino	8 ore lavorative nel 95% dei casi su base mensile

Nel caso in cui il numero di linee per cui è richiesto lo SLA PLUS sia pari o superiore a 2.500 le condizioni economiche relative allo SLA PLUS di Assurance prevedono la corresponsione da parte dell'Operatore WLR di un Canone di 7,00 €/mese per linea aggiuntivo rispetto alle condizioni economiche previste per il servizio WLR. Per un numero di linee inferiori a 2.500 le condizioni economiche saranno definite in fase di progetto.

La fornitura dello SLA Plus di Assurance viene gestita a progetto ed a valle di una specifica abilitazione dell'Operatore. Entro il completamento della fase di abilitazione Telecom Italia indicherà all'Operatore le modalità da adottare al fine di dettagliare gli accessi WLR da trattare in modalità SLA Plus.

Telecom Italia si riserva di introdurre modalità automatiche di attivazione/disattivazione dello SLA Plus Assurance del servizio WLR.

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

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

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente WLR, ovvero indisponibilità del cliente WLR, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) causa operatore WLR, ovvero mancata incompleta o errata fornitura da parte di quest'ultimo delle informazioni richieste da Telecom Italia e funzionali all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 5) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"³.

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

Nei casi di cui ai punti 3 e 4, il processo di Assurance e il relativo conteggio dei tempi di SLA sono interrotti. Il processo è riavviato una volta rimosse le suddette cause di sospensione. Qualunque sospensione è prontamente notificata da Telecom Italia all'operatore WLR.

Nel caso di cui al punto 5, le Parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

3.4 Penali SLA Plus

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino dello SLA Plus di Assurance sopra indicati, riconoscerà all'Operatore le seguenti penali:

- 0,2% del canone mensile complessivo di tutte le linee trattate in SLA Plus (canone accesso + canone dello SLA plus) per ogni scostamento in diminuzione di 0,1 punti percentuali rispetto al valore obiettivo pari al 95% dei casi;
- qualora il ripristino del servizio su uno specifico accesso WLR avvenga oltre i tempi previsti dallo SLA Base, in aggiunta alle penali di cui al punto precedente, si applicano anche le penali previste dallo SLA Base;
- qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento generico della rete dell'Operatore,), a titolo i

³ per "aree speciali" si intendono le zone riconoscibili per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad es.: le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressochè disabitate, ecc...) e per "località disagiate" le zone non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.:elicottero, funivia, ecc...).

rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto un importo pari a 73,18 Euro. Le fatture di Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto saranno adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte, all'identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto) e all'evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.

Nel caso di richieste di WLR su linea attiva, per la quale è stata richiesto lo SLA Plus di Assurance, gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati immediatamente dopo l'attivazione saranno gestiti come guasti assoggettati alle procedure di SLA Plus.