

# **OFFERTA DI COLLEGAMENTI DIRETTI**

## ***“RETAIL”***

**1 dicembre 2009**

# OFFERTA DI COLLEGAMENTI DIRETTI “RETAIL” DA PARTE DI TELECOM ITALIA

## INDICE

<b>1. OFFERTA DI COLLEGAMENTI DIRETTI NUMERICI (CDN)</b> .....	<b>5</b>
1.1 OFFERTA STANDARD (ANNUALE) .....	5
1.2 OFFERTA PLURIENNALE.....	5
<b>2. OFFERTA DI COLLEGAMENTI DIRETTI CON INTERFACCIA ANALOGICA (CDA)</b> .....	<b>6</b>
<b>3 LISTINI COLLEGAMENTI DIRETTI RETAIL</b> .....	<b>6</b>
3.1 CIRCUITI DIRETTI NUMERICI.....	6
3.1.1 <i>CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE UNA-TANTUM (PER OGNI TERMINAZIONE DEL COLLEGAMENTO)</i> .....	6
3.1.2 <i>CANONI MENSILI DEI COLLEGAMENTI</i> .....	7
3.2 CIRCUITI DIRETTI CON INTERFACCIA ANALOGICA (CDA) .....	9
3.2.1 <i>CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE UNA-TANTUM (PER OGNI TERMINAZIONE DEL COLLEGAMENTO)</i> .....	9
3.2.2 <i>CANONI MENSILI</i> .....	9
<b>ALLEGATO A</b> .....	<b>10</b>
<b>PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E VARIAZIONI CONTRATTUALI</b> .....	<b>10</b>
<b>1 PRESTAZIONI AGGIUNTIVE (CONTRIBUTI E CANONI AGGIUNTIVI)</b> .....	<b>10</b>
1.1 QUALITÀ SPECIALE PER CIRCUITI DIRETTI CON INTERFACCIA ANALOGICA (CDA).....	10
1.2 COLLEGAMENTO MULTIPUNTO CDN E CDA.....	10
1.3 RETE PRIVATA VIRTUALE DEDICATA (RPV-D) FINO A 2Mbit/s .....	11
1.4 RETE PRIVATA VIRTUALE DEDICATA (RPV-D) AD ALTA VELOCITÀ .....	12
1.4.1 <i>PRICING DI BASE</i> .....	12
1.4.2 <i>PRICING AGGIUNTIVO</i> .....	12
1.5 RPV-D UNIFICATA .....	13
1.6 <i>Prestazioni di protezione per collegamenti in fibra ottica con velocità pari a 2 Mbit/s</i> .....	13
1.6.1 <i>Raccordo di accesso protetto</i> .....	13
1.6.2 <i>Diversità di instradamento</i> .....	13
1.6.3 <i>Diversità di apparato per coppie di collegamenti in diversità di instradamento (DUAL HOMING)</i> .....	13
1.6 COLLEGAMENTI TEMPORANEI .....	13
1.7 COLLEGAMENTI COLOCATI.....	14
<b>2 VARIAZIONI CONTRATTUALI (CONDIZIONI ECONOMICHE)</b> .....	<b>14</b>
2.1 CONTRIBUTO PER SUBENTRO O VARIAZIONE DEL CONCESSIONARIO DI UNA SEDE DEL COLLEGAMENTO.....	14
2.2 CONTRIBUTO PER CAMBIO VELOCITÀ .....	14
2.3 CONTRIBUTO PER MODIFICA DI TIPOLOGIA DI COLLEGAMENTI DIRETTI CON INTERFACCIA ANALOGICA (CDA)	15
2.4 CONTRIBUTO PER TRASLOCO .....	15
2.5 CONTRIBUTO PER VARIAZIONE INTERFACCIA (CDN FINO A 2 Mbit/s) .....	15
<b>ALLEGATO B</b> .....	<b>16</b>
<b>PARTE PRIMA</b> .....	<b>16</b>
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT BASE PER LA FORNITURA DI LINEE AFFITTATE RETAIL PUNTO-PUNTO</b> .....	<b>16</b>
<b>1 TEMPO DI CONSEGNA</b> .....	<b>16</b>
1.1 OFFERTA STANDARD (ANNUALE) E PLURIENNALE .....	16
1.3 MODIFICHE AI TEMPI DI CONSEGNA.....	17
<b>2 PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI RITARDI NELLA CONSEGNA DEI CIRCUITI RICHIESTI</b> .....	<b>17</b>

<b>3</b>	<b>TEMPI DI RIPRISTINO .....</b>	<b>18</b>
3.1	SEGNALAZIONE DEL DISSERVIZIO .....	18
3.2	CHIUSURA DEL DISSERVIZIO .....	18
3.3	TEMPI MASSIMI DI RIPRISTINO .....	18
3.4	MODIFICHE AI TEMPI DI RIPRISTINO.....	18
<b>4</b>	<b>PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI RITARDO NELLA RIPARAZIONE DEI CIRCUITI .....</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>DISPONIBILITA' ANNUA .....</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI SUPERAMENTO DELLA SOGLIA DI DISPONIBILITA' ANNUA.....</b>	<b>20</b>
	<b>PARTE SECONDA .....</b>	<b>21</b>
	<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT PER LA FORNITURA DELLE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE ALL'OFFERTA DI LINEE AFFITTATE RETAIL.....</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>TEMPI DI CONSEGNA.....</b>	<b>21</b>
7.1	PRESTAZIONE DI COLLEGAMENTO DIRETTO MULTIPUNTO CDA E CDN .....	21
7.2	PRESTAZIONE DI RETE PRIVATA VIRTUALE DEDICATA (RPV-D) FINO A 2Mbit/s .....	22
7.3	PRESTAZIONE DI RPV-D AD ALTA VELOCITÀ ED RPV-D UNIFICATA .....	24
7.5	COLLEGAMENTI TEMPORANEI (CDA E CDN FINO A 2 Mbit/s) .....	25
<b>8</b>	<b>PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI RITARDO NELLA CONSEGNA DELLE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE RICHIESTE.....</b>	<b>25</b>
<b>9</b>	<b>TEMPI DI RIPRISTINO .....</b>	<b>26</b>
9.1	PRESTAZIONE DI COLLEGAMENTO DIRETTO MULTIPUNTO CDA E CDN .....	26
9.2	PRESTAZIONE DI RETE PRIVATA VIRTUALE DEDICATA (RPV-D) FINO A 2Mbit/s .....	26
9.3	PRESTAZIONE DI RPV-D AD ALTA VELOCITÀ .....	26
9.4	PRESTAZIONE DI RPV-D UNIFICATA .....	26
9.5	COLLEGAMENTI TEMPORANEI (CDA E CDN FINO A 2 Mbit/s) .....	26
<b>10</b>	<b>PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI RITARDO NEI TEMPI DI RIPRISTINO .....</b>	<b>27</b>
<b>11</b>	<b>DISPONIBILITA' ANNUA .....</b>	<b>27</b>
11.1	PRESTAZIONE DI RETE PRIVATA VIRTUALE DEDICATA (RPV-D) FINO A 2Mbit/s.....	27
11.2	PRESTAZIONE DI RETE PRIVATA VIRTUALE DEDICATA (RPV-D) AD ALTA VELOCITÀ.....	27
11.3	PRESTAZIONE DI RETE PRIVATA VIRTUALE DEDICATA (RPV-D) UNIFICATA .....	27
<b>12</b>	<b>PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI SUPERAMENTO DELLA SOGLIA DI DISPONIBILITA' ANNUA.....</b>	<b>28</b>
	<b>PARTE TERZA.....</b>	<b>28</b>
	<b>RISTORO DEI COSTI DI TELECOM ITALIA PER ANNULLAMENTO ORDINI, CESSAZIONI ANTICIPATE E INTERVENTI A VUOTO.....</b>	<b>28</b>
<b>13</b>	<b>ANNULLAMENTO ORDINI.....</b>	<b>28</b>
13.1	ANNULLAMENTO ORDINI DI COLLEGAMENTI DIRETTI PUNTO-PUNTO.....	28
13.2	ANNULLAMENTO ORDINI DI COLLEGAMENTI MULTIPUNTO CDA O CDN E DI RPV-D.....	28
13.3	ANNULLAMENTO ORDINI PER COLLEGAMENTI TEMPORANEI.....	29
<b>14</b>	<b>CESSAZIONI ANTICIPATE .....</b>	<b>29</b>
14.1	CESSAZIONE ANTICIPATA DELLA PRESTAZIONE DI COLLEGAMENTO DIRETTO PUNTO-PUNTO .....	29
14.2	CESSAZIONE ANTICIPATA DELLA PRESTAZIONE DI COLLEGAMENTO CDA O CDN MULTIPUNTO .....	30
14.3	CESSAZIONE ANTICIPATA DELLE PRESTAZIONI : RPV-D FINO A 2Mbit/s, RPV-D ALTA VELOCITÀ, RPV-D UNIFICATA .....	30
<b>15</b>	<b>INTERVENTI A VUOTO.....</b>	<b>31</b>

<b>ALLEGATO C.....</b>	<b>32</b>
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT “PREMIUM” PER LA FORNITURA DI LINEE AFFITTATE PUNTO- PUNTO.....</b>	<b>32</b>
<b>1 PROVISIONING “PREMIUM”.....</b>	<b>32</b>
1.1 LIVELLO DI SERVIZIO .....	32
1.2 CONDIZIONI ECONOMICHE .....	32
1.3 PENALI PER TELECOM ITALIA .....	32
<b>2 RIPRISTINO “PREMIUM” .....</b>	<b>33</b>
2.1 LIVELLO DI SERVIZIO .....	33
2.2 CONDIZIONI ECONOMICHE .....	34
2.3 PENALI PER TELECOM ITALIA .....	34
<b>3 DISPONIBILITA’ “PREMIUM”.....</b>	<b>34</b>
3.1 LIVELLO DI SERVIZIO .....	34
3.2 CONDIZIONI ECONOMICHE .....	35
3.3 PENALI PER TELECOM ITALIA .....	36

## OFFERTA DI COLLEGAMENTI DIRETTI “RETAIL” DA PARTE DI TELECOM ITALIA

L’offerta retail di collegamenti diretti è rivolta alla generalità della clientela finale di Telecom Italia ed è finalizzata al collegamento, tramite circuito diretto, di due sedi cliente.

L’offerta si articola in :

- Circuiti diretti numerici (CDN) con velocità fino a 2Mbit/s
- Circuiti diretti con interfaccia analogica (CDA)

Tale offerta base è integrata dalle prestazioni aggiuntive descritte nell’Allegato A. Costituisce parte integrante dell’offerta anche il Service Level Agreement riportato in Allegato B.

### 1. OFFERTA DI COLLEGAMENTI DIRETTI NUMERICI (CDN)

L’offerta retail di Telecom Italia di collegamenti diretti numerici comprende circuiti con velocità compresa tra 1,2Kbit/s e 2Mbit/s forniti con le interfacce di seguito riportate:

Velocità	Interfaccia
1,2Kbit/s – 64Kbit/s	V.35 (X.21 bis)
nx64 Kbit/s	V.35(X.21 bis) – V.36 (X.21 bis) – G.703 / G.704
2 Mbit/s	V.35(X.21 bis) – G.703 / G.704 – G.703

Le modalità di offerta di tali collegamenti sono articolate in : Offerta standard (annuale) e Offerta pluriennale, di seguito descritte.

#### 1.1 OFFERTA STANDARD (ANNUALE)

L’offerta è relativa a contratti di **durata minima pari ad un anno** per collegamenti diretti numerici di velocità fino a 2Mbit/s.

Per le velocità superiori o uguali a 64Kbit/s l’offerta standard è articolata in due fasce di prezzi in base ai volumi di spesa annua del Cliente per collegamenti diretti numerici :

- Fino a 3 milioni di €
- Oltre 3 milioni di €

La valutazione del volume di spesa viene effettuata per periodo di fatturazione (mese) e riguarda la spesa per canoni relativa a tutti i collegamenti numerici del Cliente, di qualunque velocità, calcolata valutando i collegamenti in base ai prezzi del listino standard (annuale) relativo alla fascia di spesa fino a 3 mln €. La spesa mensile calcolata viene quindi rapportata ad un anno.

Nel caso di variazione del volume di spesa del Cliente è previsto l’adeguamento automatico al nuovo listino di competenza a partire dal periodo di fatturazione immediatamente successivo.

#### 1.2 OFFERTA PLURIENNALE

L’offerta è relativa a contratti di **durata minima pari a 2 o 3 anni** per collegamenti diretti numerici di velocità superiore o uguale a 64Kbit/s fino a 2Mbit/s.

Tutta l’offerta pluriennale è articolata in due fasce di prezzi in base ai volumi di spesa annua del Cliente per collegamenti diretti numerici, individuati come specificato nel paragrafo 1.1.

Per collegamenti di velocità compresa tra 64Kbit/s e 2Mbit/s acquisiti in modalità standard (contratto annuale) il Cliente, prima della scadenza dell’anno di validità del contratto, ha l’opportunità di richiedere che, a partire dal secondo anno, a tali collegamenti siano applicati i canoni mensili dell’offerta biennale, se essi sono confermati per un ulteriore anno o dell’offerta triennale se sono confermati per altri 2 anni.

In ogni caso i canoni del primo anno di affitto del collegamento rimangono calcolati ai prezzi del contratto standard (annuale).

Analogamente, entro la scadenza dei due anni di affitto di un collegamento, qualunque sia stata la modalità iniziale di acquisizione, il Cliente può chiedere che, a partire dal terzo anno, a tali collegamenti siano applicati i canoni mensili dell’offerta triennale, se essi sono confermati per un ulteriore anno.

## 2. OFFERTA DI COLLEGAMENTI DIRETTI CON INTERFACCIA ANALOGICA (CDA)

L'offerta di Telecom Italia comprende anche i collegamenti diretti a larghezza di banda vocale (circuiti con interfaccia analogica - CDA), a 2 e 4 fili, questi ultimi anche di qualità speciale, secondo le raccomandazioni M1040 (qualità normale) e M1020 (qualità speciale).

Per tali collegamenti è definita esclusivamente una offerta standard con contratti di durata annuale.

## 3 LISTINI COLLEGAMENTI DIRETTI RETAIL

I prezzi di seguito riportati si riferiscono a collegamenti realizzati nelle modalità standard in uso da Telecom Italia, con le modalità di realizzazione individuate da Telecom Italia in base alla propria disponibilità di risorse (\*).

Telecom Italia concorderà modalità realizzative fuori standard e relativi prezzi, commisurati agli oneri aggiuntivi da sostenere, nei seguenti casi:

- richiesta di apparati speciali necessari per sopperire a particolari caratteristiche ambientali o strutturali del sito del Cliente;
- necessità di attraversamento di suolo privato;
- realizzazioni che prevedono sviluppi di rete (scavi per posa cavi/fibra, palificazioni, ecc.) ad hoc per l'Cliente in siti non raggiunti dalla rete di Telecom Italia o in siti in cui l'infrastruttura esistente sia insufficiente per soddisfare le richieste dell'Cliente.

### 3.1 CIRCUITI DIRETTI NUMERICI

Di seguito si riportano i prezzi dei circuiti numerici, contributi di attivazione e canoni mensili, articolati per velocità del collegamento e, laddove previsto, per fascia di spesa del Cliente e durata contrattuale.

#### 3.1.1 CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE UNA-TANTUM (PER OGNI TERMINAZIONE DEL COLLEGAMENTO)

##### FASCIA DI SPESA FINO A 3 MILIONI DI EURO (Prezzi in Euro)

TIPOLOGIA DI CIRCUITO	OFFERTA STANDARD	OFFERTA PLURIENNALE	
	1 anno	2 anni	3 anni
CDN < 64 Kbit/s	568,00		
CDN a 64 Kbit/s	568,00	511,00	455,00
CDN da 128 a 768 Kbit/s	1.136,00	1.023,00	909,00
CDN a 2Mbit/s	1.136,00	1.023,00	909,00

##### FASCIA DI SPESA OLTRE 3 MILIONI DI EURO (Prezzi in Euro)

TIPOLOGIA DI CIRCUITO	OFFERTA STANDARD	OFFERTA PLURIENNALE	
	1 anno	2 anni	3 anni
CDN a 64 Kbit/s	534,00	481,00	427,00
CDN da 128 a 768 Kbit/s	909,00	818,00	727,00
CDN a 2Mbit/s	909,00	818,00	727,00

(\*) Eventuali caratteristiche tecnico-impiantistiche (di tipo elettrico, ottico, di banda, ecc..) che fossero presenti nella catena impiantistica al di fuori delle modalità sopra indicate, sono da ritenersi puramente incidentali e non formano oggetto di fornitura e garanzia di mantenimento di tipo generalizzato.

### 3.1.2 CANONI MENSILI DEI COLLEGAMENTI

#### 3.1.2.1 PREZZI PER COLLEGAMENTI DIRETTI NUMERICI DI VELOCITA' INFERIORE A 64Kbit/s

CDN	CANONE DI ACCESSO (per ogni terminazione)	CANONE TRASMISSIVO - CLASSI DI DISTANZA DEL COLLEGAMENTO (*)				
		Fino 60 km	61 - 300 Km		Oltre 300 km	
		Quota per km	Quota fissa	Quota per km	Quota fissa	Quota per km
Velocità di trasmissione						
1,2 - 19,2Kbit/s	71,94	4,09	216,00	0,49	351,00	0,04

I prezzi sono riferiti a contratti di durata annuale

#### 3.1.2.2 PREZZI PER COLLEGAMENTI DIRETTI NUMERICI DI VELOCITA' DA 64Kbit/s A 2Mbit/s CONTRATTI AD 1 ANNO – FASCIA DI SPESA FINO A 3 MILIONI DI EURO

Velocità di trasmissione	CANONE DI ACCESSO (per ogni terminazione)		CANONE TRASMISSIVO - CLASSI DI DISTANZA DEL COLLEGAMENTO (*)				
	In sede Cliente	Colocato	Fino a 60 km	60 - 300 Km		Oltre 300 km	
			Quota per km	Quota fissa	Quota per km	Quota fissa	Quota per km
64 Kbit/s	82,20	-	3,41	183,00	0,36	273,00	0,06
128 Kbit/s	143,14	-	4,60	236,40	0,66	416,40	0,06
256 Kbit/s	184,03	-	9,58	465,00	1,83	969,00	0,15
384 Kbit/s	185,07	-	13,42	673,20	2,20	1.282,20	0,17
512 Kbit/s	186,72	-	15,32	699,00	3,67	1.695,00	0,35
768 Kbit/s	187,70	-	18,92	884,40	4,18	2.018,40	0,40
2 Mbit/s	242,90	99,23	36,00	1.885,80	4,57	3.187,80	0,23

#### CONTRATTI A 2 ANNI – FASCIA DI SPESA FINO A 3 MILIONI DI EURO

Velocità di trasmissione	CANONE DI ACCESSO (per ogni terminazione)		CANONE TRASMISSIVO - CLASSI DI DISTANZA DEL COLLEGAMENTO (*)				
	In sede Cliente	Colocato	Fino a 60 km	60 - 300 Km		Oltre 300 km	
			Quota per km	Quota fissa	Quota per km	Quota fissa	Quota per km
64 Kbit/s	81,41	-	3,38	181,20	0,36	271,20	0,06
128 Kbit/s	141,76	-	4,55	234,00	0,65	411,00	0,06
256 Kbit/s	182,26	-	9,49	460,80	1,81	961,80	0,14
384 Kbit/s	183,29	-	13,29	666,60	2,18	1.272,60	0,16
512 Kbit/s	184,93	-	15,17	691,80	3,64	1.678,80	0,35
768 Kbit/s	185,69	-	18,74	876,00	4,14	2.001,00	0,39
2 Mbit/s	222,34	90,64	32,89	1.722,60	4,18	2.913,60	0,21

(\*)La distanza in km del collegamento è misurata come distanza in linea d'aria tra le centrali Telecom Italia di appartenenza delle due sedi di terminazione arrotondata matematicamente all'intero.

**CONTRATTI A 3 ANNI – FASCIA DI SPESA FINO A 3 MILIONI DI EURO**

Velocità di trasmissione	CANONE DI ACCESSO (per ogni terminazione)		CANONE TRASMISSIVO - CLASSI DI DISTANZA DEL COLLEGAMENTO (*)				
	In sede Cliente	Colocato	Fino a 60 km	60 - 300 Km		Oltre 300 km	
			Quota per km	Quota fissa	Quota per km	Quota fissa	Quota per km
64 Kbit/s	80,62	-	3,35	179,40	0,36	269,40	0,06
128 Kbit/s	140,38	-	4,51	232,20	0,64	406,20	0,06
256 Kbit/s	180,49	-	9,39	455,40	1,80	953,40	0,14
384 Kbit/s	181,51	-	13,16	660,00	2,16	1.260,00	0,16
512 Kbit/s	183,13	-	15,02	685,20	3,60	1.660,20	0,35
768 Kbit/s	183,89	-	18,55	867,00	4,10	1.980,00	0,39
2 Mbit/s	210,58	86,03	31,21	1.635,00	3,96	2.763,00	0,20

**CONTRATTI AD 1 ANNO – FASCIA DI SPESA OLTRE 3 MILIONI DI EURO**

Velocità di trasmissione	CANONE DI ACCESSO (per ogni terminazione)		CANONE TRASMISSIVO - CLASSI DI DISTANZA DEL COLLEGAMENTO (*)				
	In sede Cliente	Colocato	Fino a 60 km	60 - 300 Km		Oltre 300 km	
			Quota per km	Quota fissa	Quota per km	Quota fissa	Quota per km
64 Kbit/s	81,41	-	3,38	181,20	0,36	271,20	0,06
128 Kbit/s	141,76	-	4,55	234,00	0,65	411,00	0,06
256 Kbit/s	182,26	-	9,49	460,80	1,81	961,80	0,14
384 Kbit/s	183,29	-	13,29	666,60	2,18	1.272,60	0,16
512 Kbit/s	184,93	-	15,17	691,80	3,64	1.678,80	0,35
768 Kbit/s	185,69	-	18,74	876,00	4,14	2.001,00	0,39
2 Mbit/s	216,22	88,33	32,05	1.678,80	4,07	2.836,80	0,21

**CONTRATTI A 2 ANNI – FASCIA DI SPESA OLTRE 3 MILIONI DI EURO**

Velocità di trasmissione	CANONE DI ACCESSO (per ogni terminazione)		CANONE TRASMISSIVO - CLASSI DI DISTANZA DEL COLLEGAMENTO (*)				
	In sede Cliente	Colocato	Fino a 60 km	60 - 300 Km		Oltre 300 km	
			Quota per km	Quota fissa	Quota per km	Quota fissa	Quota per km
64 Kbit/s	80,23	-	3,33	178,20	0,36	268,20	0,06
128 Kbit/s	139,69	-	4,49	231,00	0,64	405,00	0,06
256 Kbit/s	179,60	-	9,35	453,60	1,79	948,60	0,14
384 Kbit/s	180,62	-	13,09	656,40	2,15	1.253,40	0,16
512 Kbit/s	182,23	-	14,95	682,20	3,58	1.651,20	0,35
768 Kbit/s	182,98	-	18,46	862,80	4,08	1.969,80	0,39
2 Mbit/s	203,06	82,95	30,10	1.576,80	3,82	2.665,80	0,19

**CONTRATTI A 3 ANNI – FASCIA DI SPESA OLTRE 3 MILIONI DI EURO**

Velocità di trasmissione	CANONE DI ACCESSO (per ogni terminazione)		CANONE TRASMISSIVO - CLASSI DI DISTANZA DEL COLLEGAMENTO (*)				
	In sede Cliente	Colocato	Fino a 60 km	60 - 300 Km		Oltre 300 km	
			Quota per km	Quota fissa	Quota per km	Quota fissa	Quota per km
64 Kbit/s	79,04	-	3,28	175,80	0,35	262,80	0,06
128 Kbit/s	137,63	-	4,42	227,40	0,63	398,40	0,06
256 Kbit/s	176,95	-	9,21	447,00	1,76	933,00	0,14
384 Kbit/s	177,95	-	12,90	646,80	2,12	1.234,80	0,16
512 Kbit/s	179,54	-	14,73	672,00	3,53	1.629,00	0,34
768 Kbit/s	180,28	-	18,19	850,20	4,02	1.942,20	0,38
2 Mbit/s	188,02	76,81	27,87	1.459,80	3,54	2.467,80	0,18

(\*)La distanza in km del collegamento è misurata come distanza in linea d'aria tra le centrali Telecom Italia di appartenenza delle due sedi di terminazione arrotondata matematicamente all'intero.



### 3.2 CIRCUITI DIRETTI CON INTERFACCIA ANALOGICA (CDA)

I prezzi di seguito riportati per i circuiti diretti con interfaccia analogica (CDA), articolati in contributi di attivazione e canoni mensili, sono riferiti a **contratti di durata annuale**.

#### 3.2.1 CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE UNA-TANTUM (PER OGNI TERMINAZIONE DEL COLLEGAMENTO)

Tipo di prestazione	Contributo (euro)
CDA 2 e 4 fili	454,00

#### 3.2.2 CANONI MENSILI

CDA	CANONE DI ACCESSO (per ogni terminazione)	CANONE TRASMISSIVO - CLASSI DI DISTANZA DEL COLLEGAMENTO (*)				
		Fino a 60 km	60 - 300 Km		Oltre 300 km	
		Quota per km	Quota fissa	Quota per km	Quota fissa	Quota per km
TIPO DI PRESTAZIONE (*)						
M 1040 2 Fili	20,72	8,05	435,00	0,80	663,00	0,04
M 1040 4 Fili	41,42	12,09	653,40	1,20	995,40	0,06

(\*) Sono assicurate, in sede d'utente, le caratteristiche tecniche (interfaccia e prestazioni) di cui all'insieme minimo di linee affittate a larghezza di banda vocale previsto dall'allegato II della Direttiva 92/44/CE e successive modificazioni

(\*\*) La distanza in km del collegamento è misurata come distanza in linea d'aria tra le centrali Telecom Italia di appartenenza delle due sedi di terminazione arrotondata matematicamente all'intero.

## PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E VARIAZIONI CONTRATTUALI

Di seguito sono descritte le prestazioni aggiuntive comprese nell'offerta di collegamenti diretti retail di Telecom Italia. Eventuali richieste di soluzioni particolari non standard verranno valutate caso per caso in base agli studi di fattibilità ed i prezzi saranno commisurati alla disponibilità impiantistica e alla specifica complessità realizzativa richiesta.

### 1 PRESTAZIONI AGGIUNTIVE (CONTRIBUTI E CANONI AGGIUNTIVI)

#### 1.1 Qualità speciale per circuiti diretti con interfaccia analogica (CDA)

Per la qualità speciale dei collegamenti CDA (M1020) è prevista una quota aggiuntiva al canone di accesso per terminazione pari a 19,28 € mensili.

#### 1.2 Collegamento multipunto CDN e CDA

E' una prestazione aggiuntiva, per collegamenti diretti numerici con presentazione analogica (CDA) e numerici (CDN) fino a 19,2 Kbit/s, che offre la possibilità al Cliente di collegare in modo permanente una sede (sede principale) con due o più sedi periferiche attraverso un unico collegamento diretto. Le sedi periferiche non possono essere collegate tra loro, ma unicamente alla stessa sede centrale. Caratteristica di un collegamento multipunto è che la sede principale può trasmettere contemporaneamente a tutte le sedi periferiche mentre le sedi periferiche possono comunicare una per volta con la sede principale.

Gli elementi che caratterizzano un collegamento diretto multipunto (CDA o CDN) sono:

- **Tre o più terminazioni** della medesima velocità/tipo del collegamento multipunto richiesto;
- **Un flusso trasmissivo** della medesima velocità/tipo delle terminazioni che collega la sede principale con tutte le sedi periferiche;
- **Uno o più punti di derivazione** del collegamento, ovvero i punti in cui la dorsale principale si dirama per raggiungere ciascuna delle sedi periferiche; a fronte di ogni punto di derivazione del collegamento ci sono due o più derivazioni attive in funzione del numero di sedi da collegare.

##### a) - Collegamenti numerici (CDN) multipunto

Per tali collegamenti sono dovuti i seguenti canoni mensili aggiuntivi :

	EURO
Per ogni punto di derivazione del collegamento (in località intermedia o terminale del collegamento)	60,26
Per ciascuna derivazione attiva	10,76

##### b) - Collegamenti con interfaccia analogica (CDA) multipunto

Per tali collegamenti sono dovuti i seguenti canoni mensili aggiuntivi :

	EURO
Per ciascun punto di derivazione	64,56
Per ciascuna derivazione attiva	11,62

Per il calcolo della distanza di un collegamento multipunto ai fini della determinazione del canone trasmissivo, questo viene suddiviso in una dorsale principale - per dorsale principale si intende il collegamento di maggior lunghezza che collega la sede principale con la sede periferica più distante - e tante dorsali secondarie quante sono le rimanenti sedi periferiche da raggiungere. Per ogni dorsale viene calcolato il relativo canone trasmissivo.

### 1.3 Rete privata Virtuale Dedicata (RPV-D) fino a 2Mbit/s

La prestazione RPV-D è una prestazione aggiuntiva dei collegamenti diretti numerici che consente la costituzione di una rete dedicata fra tre o più sedi della clientela, costituita da terminazioni collocate presso le sedi dell'utilizzatore alla velocità 64Kbit/s, Nx64Kbit/s fino a 2048Kbit/s e da flussi trasmissivi definiti tra di esse alle velocità 64Kbit/s, Nx64Kbit/s fino a 768Kbit/s.

Per ogni terminazione della RPV-D il Cliente dovrà definire, in fase di ordine, la velocità di accesso da realizzare, ossia la velocità delle singole terminazioni in sede d'utente e le relazioni tra dette sedi (flussi trasmissivi), in termini di terminazioni da collegare e di velocità dei relativi flussi, nonché le posizioni (time-slot) all'interno della trama a 2 Mbit/s su cui attestare dette relazioni.

Il servizio RPV-D prevede l'accesso multicanale di tipo strutturato a velocità Nx64Kbit/s o 2Mbit/s, che consiste nell'attivazione di flussi trasmissivi dalla terminazione multicanale verso più terminazioni della RPV-D. La sede principale è sempre realizzata utilizzando una terminazione a velocità Nx64Kbit/s o 2Mbit/s con accesso multicanale.

Gli elementi che caratterizzano una RPV-D sono:

- le terminazioni, collocate presso le sedi d'utente, che costituiscono i punti di accesso alla RPV-D; le terminazioni vengono fornite alle velocità di 64Kbit/s, Nx64Kbit/s, 2048Kbit/s con le relative interfacce DTE/DCE.
- i flussi di velocità da 64Kbit/s a 768Kbit/s (64Kbit/s, 128Kbit/s, 256Kbit/s, 384Kbit/s, 512Kbit/s, 768Kbit/s), che collegano tra loro le sedi secondo le necessità evidenziate dal Cliente nella richiesta
- i time slot, identificati nella richiesta, che identificano le posizioni nella trama a 2 Mbit/s su cui attestare le relazioni tra sedi.

I collegamenti e le terminazioni costituenti la rete possono essere acquisiti secondo l'offerta standard o pluriennale prevista nei relativi listini, alla fascia di spesa cui il Cliente si colloca.

Le componenti dei prezzi di tali collegamenti e terminazioni sono:

- contributo per terminazione in funzione della velocità di accesso;
- canone mensile di accesso per ogni terminazione in funzione della velocità;
- canone mensile trasmissivo per ogni singolo flusso definito tra le terminazioni di rete in funzione della velocità e della distanza.

Agli importi dovuti per tali collegamenti e terminazioni vanno sommati i seguenti importi aggiuntivi come corrispettivo per le funzionalità di definizione e configurazione delle terminazioni di rete e dei collegamenti di competenza del Cliente per le correlate funzionalità di controllo e gestione:

	TIPO DI OFFERTA		
	Annuale	Biennale	Triennale
Contributo di attivazione per configurazione di rete	516,46	516,46	516,46
Canone mensile per ogni terminazione di rete	51,65	45,00	40,00
Contributo per la variazione della configurazione dei collegamenti tra le terminazioni, a richiesta del Cliente	25,82	25,82	25,82

## 1.4 Rete Privata Virtuale Dedicata (RPV-D) ad alta velocità

Si tratta dell'estensione ai collegamenti ad elevata velocità della prestazione aggiuntiva di definizione e configurazione delle terminazioni di rete e dei collegamenti di competenza del Cliente, per le correlate funzionalità di controllo e gestione.

La cessione della prestazione di RPV-D ad alta velocità è subordinata all'esito di uno specifico studio di fattibilità.

### 1.4.1 PRICING DI BASE

- I flussi trasmissivi e le terminazioni fino a 2Mbit/s costituenti la rete possono essere acquisiti secondo l'offerta standard o pluriennale prevista nei relativi listini alla fascia di spesa in cui il Cliente si colloca;
- Le condizioni economiche dei flussi trasmissivi e terminazioni > 2Mbit/s in fibra ottica sono le seguenti:

Velocità di trasmissione	CANONE MENSILE DI ACCESSO		CANONE MENSILE TRASMISSIVO - CLASSI DI DISTANZA DEL COLLEGAMENTO (*)				
	Per ogni terminazione	Per ogni terminazione co-locata	Fino 60 km	60 - 300 Km		Oltre 300 km	
			Quota per km	Quota fissa	Quota per km	Quota fissa	Quota per km
34Mbit/s	1.634,95	657,31	189,01	9.459,00	31,36	18.225,00	2,14
155Mbit/s	4.720,43	1.971,93					

**NOTA BENE: nel caso di flussi trasmissivi e terminazioni  $\geq 34$  Mbit/s è possibile applicare una valorizzazione a progetto, previa verifica con il Marketing**

All'atto dell'ordine di una nuova rete RPV-D ad alta velocità il Cliente specifica la durata contrattuale prescelta (1 – 2 – 3 anni) che vale per tutti i flussi richiesti nell'ordine in oggetto e per tutti i flussi che potranno essere richiesti in seguito come ampliamento della rete.

### 1.4.2 PRICING AGGIUNTIVO

Agli importi dovuti per tali collegamenti e terminazioni vanno sommati i seguenti importi come corrispettivo per le funzionalità di definizione e configurazione delle terminazioni di rete e dei collegamenti di competenza del Cliente :

- Contributo di attivazione per configurazione di rete : euro 1.032,91
- Canone mensile aggiuntivo di abbonamento per ogni terminazione di rete:

Velocità della terminazione	TIPO DI OFFERTA		
	Annuale	Biennale	Triennale
2 Mbit/s	51,65	46,48	41,32
34 Mbit/s	198,32	198,32	198,32
155 Mbit/s	520,59	520,59	520,59

- Contributo per la variazione della configurazione dei collegamenti tra le terminazioni, a richiesta del Cliente : euro 51,65

Le velocità consentite per i singoli flussi trasmissivi tra le terminazioni sono:

- 2 Mbit/s
- 34 Mbit/s

## **1.5 RPV-D unificata**

Rappresenta la possibilità di combinare l'offerta di RPV-D da 64 kbit/s fino a 2 Mbit/s con quella della RPV-D ad alta velocità (oltre 2 Mbit/s).

In particolare, le funzionalità di definizione e configurazione delle terminazioni di rete e dei collegamenti di competenza del Cliente e le correlate funzionalità di controllo e gestione sono applicabili a terminazioni di rete con velocità da 64 Kbit/s fino a 155 Mbit/s.

I canoni e i contributi dovuti dal Cliente per questa tipologia di prestazione sono gli stessi già definiti, in funzione delle velocità trasmissive e delle durate contrattuali richieste, per le prestazioni di RPV-D fino a 2 Mbit/s ed RPV-D ad Alta Velocità (da 2 Mbit/s fino a 155 Mbit/s).

Come per la RPV-D ad alta velocità tale servizio è sottoposto ad analisi di fattibilità preventiva.

## **1.6 Prestazioni di protezione per collegamenti in fibra ottica con velocità pari a 2 Mbit/s**

### **1.6.1 Raccordo di accesso protetto**

Il Cliente che richiede la cessione in uso di un collegamento in fibra ottica con velocità = 2Mbit/s può richiedere, limitatamente alla connessione tra la sede di terminazione del collegamento e la centrale Telecom, che il raccordo di accesso alla centrale sia protetto attraverso la diversità di percorso fisico e lo scambio automatico di instradamento.

Tale prestazione può essere valorizzata a progetto in base all'esito dello studio di fattibilità di Rete, previa valutazione del Marketing

### **1.6.2 Diversità di instradamento**

La prestazione può essere richiesta per coppie di collegamenti in fibra ottica con velocità = 2Mbit/s tra stesse sedi e fornisce la diversificazione di percorso di un collegamento rispetto all'altro.

Tale prestazione può essere valorizzata a progetto in base all'esito dello studio di fattibilità di Rete, previa valutazione del Marketing

### **1.6.3 Diversità di apparato per coppie di collegamenti in diversità di instradamento (DUAL HOMING)**

La prestazione può essere fornita qualora il Cliente richieda la cessione in uso di una coppia di collegamenti in fibra ottica con velocità = 2Mbit/s in diversità di instradamento, terminati su stesse sedi e richieda inoltre l'attestazione dei due collegamenti su apparati diversi.

Tale prestazione può essere valorizzata a progetto in base all'esito dello studio di fattibilità di Rete, previa valutazione del Marketing.

## **1.6 Collegamenti temporanei**

Tale modalità di offerta prevede che la fornitura dei collegamenti diretti numerici fino a 2 Mbit/s possa essere richiesta senza il vincolo di durata contrattuale pari ad un anno e con un minimo 10gg. All'atto della richiesta il Cliente indica il periodo (in giorni) per il quale desidera che il collegamento venga reso disponibile. In ogni caso la cessazione del circuito è subordinata all'invio da parte del Cliente di un esplicito ordine di cessazione, in mancanza del quale la durata di affitto del collegamento è automaticamente prorogata.

Per i collegamenti temporanei così definiti, si applicano:

- per i collegamenti diretti analogici e numerici di velocità inferiore a 64 Kbit/s, i contributi di attivazione ed i canoni mensili previsti per i contratti annuali ambedue maggiorati del 25%; i canoni sono rapportati ai giorni effettivi per i quali il collegamento è stato reso disponibile.
- per i collegamenti diretti numerici da 64Kbit/s a 2 Mbit/s, i contributi di attivazione ed i canoni mensili, previsti nel listino relativo all'offerta standard (annuale) con classe di spesa fino a 3 milioni di euro, ambedue maggiorati del 25%; i canoni sono rapportati ai giorni effettivi per i quali il collegamento è stato reso disponibile.

Gli importi dovuti per i collegamenti ceduti nella modalità sopra citata sono esclusi dalla determinazione dei volumi di fatturato per l'accesso ai listini con prezzi ridotti in funzione del volume di spesa, previsti nelle offerte standard e pluriennale.

## **1.7 Collegamenti collocati**

La prestazione di collocazione non è generalmente utilizzabile per la clientela retail a causa delle caratterizzazioni impiantistiche del collegamento con la sede Cliente, viene comunque prevista la specifica voce per i casi in cui è necessario ricorrere a tale fattispecie a seguito, ad esempio, di progetti ad hoc o per situazioni impiantistiche e/o logistiche particolari relative alla specifica sede del Cliente.

Nell'ambito delle fattispecie progettuali sopra descritte, i collegamenti con velocità pari a 2 Mbit/s, di cui una o entrambe le terminazioni risultino collocate con centrali di Telecom Italia o situate presso sito adiacente, usufruiscono di un canone di accesso ridotto per ogni terminazione collocata, fermo restando, nel caso di sito adiacente, quanto dovuto per le soluzioni impiantistiche necessarie.

Il canone di accesso dovuto per ogni terminazione collocata è evidenziato nelle tabelle dei prezzi. Tale canone ridotto si applica anche per le terminazioni a 2Mbit/s di reti RPV-D collocate con centrali di Telecom Italia o situate presso sito adiacente.

## **2 VARIAZIONI CONTRATTUALI (CONDIZIONI ECONOMICHE)**

### **2.1 Contributo per subentro o variazione del concessionario di una sede del collegamento**

Per subentro o voltura si intende la variazione del soggetto giuridico, pubblico o privato, intestatario della fattura del collegamento diretto: in particolare, si configura la cessione del contratto di fornitura del Servizio esclusivamente da un cliente finale ad un altro cliente finale. Per cliente finale si intende il soggetto persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, che sia effettivo utilizzatore finale del Servizio, restando pertanto esclusi utilizzi consistenti nella rivendita o nella messa a disposizione di terzi, a qualsiasi altro titolo, del Servizio medesimo.

Per il subentro o voltura è dovuto un contributo di euro 51,65. Per un numero superiore a 100 collegamenti, nel caso di subentro fino ad un massimo di 100 sedi, nel caso di variazione del concessionario, il contributo unitario è pari a euro 25,83, rispettivamente per ogni subentro o per ogni variazione. Se tale numero è superiore a 400, il contributo unitario citato è pari a euro 10.

### **2.2 Contributo per cambio velocità**

Per ogni cambio di velocità, ad eccezione dei casi di cui al successivo punto 2.3, è dovuto il contributo di attivazione per terminazione previsto per la nuova velocità richiesta.

Non è dovuto il contributo di attivazione per variazioni di velocità interni alle due seguenti classi di velocità :

- 1,2 Kbit/s - 64 Kbit/s
- 128 Kbit/s - 2 Mbit/s.

### **2.3 Contributo per modifica di tipologia di collegamenti diretti con interfaccia analogica (CDA)**

Per la trasformazione un collegamento CDA da una tipologia ad un'altra (da 2 a 4 fili, da qualità normale a speciale, e viceversa) sono dovuti i seguenti contributi :

	EURO
Contributo per trasformazione dei collegamenti con presentazione analogica da 2 a 4 fili e viceversa	51,65
Contributo per trasformazione della qualità dei collegamenti con presentazione analogica da normale (M1040) a speciale (M1020) e viceversa	51,65

### **2.4 Contributo per Trasloco**

Per il trasloco di una terminazione di un collegamento diretto (CDA o CDN di qualunque velocità) è dovuto il contributo di installazione, previsto per la tipologia/velocità di quel collegamento, per la terminazione che viene traslocata.

Qualora il trasloco sia richiesto prima che siano trascorsi 6 mesi dalla data di attivazione del collegamento (DEC) sarà addebitato al Cliente anche un importo pari ai ratei di canone del precedente collegamento fino alla copertura di 6 mesi.

Per collegamenti CDA o CDN fino a 2Mbit/s, realizzati su coppie in rame, nel caso che il trasloco della terminazione venga effettuato all'interno dello stesso edificio, l'importo dovuto è pari al 50% del contributo di attivazione previsto.

Il trasloco di una terminazione di un collegamento diretto che comporta la variazione della centrale di riferimento, comporterà, oltre la corresponsione del contributo di installazione previsto per la terminazione traslocata, anche il ricalcolo del canone trasmissivo in funzione della nuova distanza.

### **2.5 Contributo per variazione interfaccia (CDN fino a 2 Mbit/s)**

Qualora il Cliente richieda, per la terminazione di un collegamento CDN di capacità fino a 2Mbit/s già consegnato, una variazione dell'interfaccia precedentemente richiesta nell'ordine, sarà addebitato per l'intervento di sostituzione, il 50% del contributo di attivazione purché la nuova interfaccia sia compresa nella presente offerta di Telecom Italia .

## PARTE PRIMA

SERVICE LEVEL AGREEMENT BASE PER LA FORNITURA DI LINEE AFFITTATE  
RETAIL PUNTO-PUNTO

## 1 TEMPO DI CONSEGNA

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 al Cliente.

La richiesta, effettuata in forma scritta, dovrà essere indirizzata alla struttura competente di Telecom Italia, utilizzando le informazioni contenute nell'elenco riportato sul sito Web 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.

Si definisce pertanto la Data di Inizio Termini (**DIT**) pari alla data dalla quale decorre il tempo di consegna.

L'effettiva consegna del circuito è definita sulla base della relazione tecnica firmata dalle parti sull'effettivo funzionamento del circuito. Si definisce pertanto la Data di Effettiva Consegna (**DEC**) pari alla data di consegna del circuito.

## 1.1 Offerta standard (annuale) e pluriennale

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

Tempi massimi di consegna garantiti

Tipo di circuito	Tempo massimo di consegna
CDA e CDN $\leq$ 64 Kbit/s	Entro 30 giorni
CDN $>$ 64 Kbit/s e $<$ 2Mbit/s	Entro 45 giorni
CDN 2 Mbit/s	Entro 60 giorni

Tab.1

Qualora Telecom Italia, per le motivazioni di cui ai punti 1), 2), 3) del successivo paragrafo 1.2, non sia in grado di rispettare il tempo massimo di consegna di cui alla tabella 1, si impegna a darne comunicazione al Cliente entro 15 giorni solari dalla DIT, indicando la nuova data prevista per la consegna.

Nel caso di richieste di quantità significative di collegamenti a 2Mbit/s su una stessa direttrice e/o su una stessa sede e di collegamenti con velocità superiore a 2 Mbit/s, è facoltà del Cliente richiedere un'analisi di fattibilità finalizzata all'ottimale definizione della data di consegna del collegamento. Telecom Italia risponderà alla richiesta di analisi di fattibilità entro 15 giorni solari; tale analisi avrà validità di un mese, entro cui il Cliente potrà formalizzare i relativi ordini. Nel caso di collegamenti sottoposti ad analisi di fattibilità si applica lo SLA di provisioning "premium" definito nell'Allegato C paragrafo 1 senza alcun onere aggiuntivo per il Cliente.



### 1.3 Modifiche ai tempi di consegna

I tempi di consegna di cui alla tabella 1 del paragrafo 1.1 :

- 1) in caso di fermi per causa "permessi enti pubblici o privati", vengono prolungati del tempo necessario per ottenere tali permessi; il prolungamento va comunicato al Cliente;
- 2) nel caso in cui la terminazione d'utente sia collocata in un sito posto in "aree speciali", 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/o in un sito posto in "località disagiate", in quanto non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.: elicottero, funivia, ecc...), Telecom Italia può derogare ai tempi indicati in tabella 1, dandone comunicazione motivata al Cliente e comunicando allo stesso il tempo necessario per la fornitura e la conseguente data di consegna prevista;
- 3) in caso di necessità di adeguare/realizzare infrastrutture trasmissive, sono prolungati del tempo necessario per l'effettuazione di tali attività; in tal caso Telecom Italia si impegna a comunicare al Cliente il tempo necessario e la conseguente data di consegna prevista;
- 4) in caso di inaccessibilità della sede o degli impianti del Cliente, per cause dipendenti dal cliente, vengono incrementati del 20% o, dietro richiesta del Cliente, della durata complessiva dell'indisponibilità fino ad un massimo di 6 mesi dalla DIT, dopo di che l'ordine verrà annullato da Telecom Italia con relativi oneri a carico del Cliente (Allegato B Parte Terza paragrafo 13);
- 5) nel caso di ritardi per causa del Cliente (es. errori od omissioni di dati significativi negli ordini, variazioni richieste durante la realizzazione dei collegamenti) i tempi di consegna dei relativi collegamenti saranno ripianificati a partire dalla data di rimozione degli impedimenti da parte del Cliente, e Telecom Italia darà comunicazione al Cliente della nuova data di consegna .

In tutti i casi di cui ai punti 1), 2), 3), 4) la DEC di consegna sarà considerata da Telecom Italia come data di consegna concordata.

## 2 PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI RITARDI NELLA CONSEGNA DEI CIRCUITI RICHIESTI

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi di consegna indicati nel precedente paragrafo 1.1 tabella 1 – eventualmente modificati come definito nel paragrafo 1.2 – o i tempi concordati con il Cliente, corrisponderà al Cliente una penale pari a:

<b>Ritardo nella consegna</b>	<b>Penale</b>
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 30-esimo giorno solare	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo oltre il 30-esimo

**Tab.2**

Le penali richieste dal Cliente, una volta riconosciute e documentate tra Telecom Italia e il Cliente, saranno fatturate al Cliente stesso tramite conguaglio in fattura o corrisposte in altra modalità concordata.

### 3 TEMPI DI RIPRISTINO

#### 3.1 Segnalazione del disservizio

La segnalazione del disservizio dovrà essere effettuata all'apposita struttura centralizzata di Telecom Italia indicata nel contratto, 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 al Cliente, 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, il Cliente di Telecom Italia comunicherà direttamente il numero di intervento e l'ora della segnalazione.

#### 3.2 Chiusura del disservizio

Un disservizio si considera chiuso al momento della sua rimozione da parte di Telecom Italia.

Laddove, a seguito di una segnalazione di disservizio riguardante la rete di Telecom Italia venga riscontrato che tale rete è funzionante e/o che il disservizio è imputabile al Cliente, verrà addebitato al Cliente quanto previsto per intervento a vuoto nel paragrafo 15 Parte Terza del presente allegato B.

Le richieste di assistenza tecnica che si concludono con interventi a vuoto non sono conteggiate ai fini del rispetto dei livelli di disponibilità annua garantiti per i circuiti nel paragrafo 5 del presente allegato (SLA base) e nel paragrafo 3 dell'Allegato C (SLA premium)

#### 3.3 Tempi massimi di ripristino

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 del Cliente.

La riparazione del disservizio avverrà nell'orario 8.00 - 16.00, dal lunedì al venerdì escluso i festivi infrasettimanali, laddove i tempi di ripristino siano espressi in ore lavorative.

I tempi di ripristino garantiti sono definiti nella tabella 3, salvo quanto diversamente concordato con il Cliente :

<b>Tipo di circuito</b>	<b>Tempi massimi di ripristino*</b>
CDA e CDN ≤64 Kbit/s	entro 8 ore lavorative
CDN >64 Kbit/s e <2 Mbit/s	entro 4,5 ore lavorative
CDN 2 Mbit/s	entro 4,5 ore lavorative

*\*Da far decorrere dal momento della segnalazione del disservizio*

**Tab.3**

#### 3.4 Modifiche ai tempi di ripristino

I tempi di ripristino indicati nel precedente paragrafo 3.3 non si applicano in caso di:

- 1)- cause di forza maggiore;
- 2)- guasti causati da terzi;

- 3)- "causa cliente", ovvero indisponibilità della sede del Cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) collegamenti posti in "aree speciali" o "località disagiate", così come definite al precedente paragrafo 1.2.

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.

#### **4 PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI RITARDO NELLA RIPARAZIONE DEI CIRCUITI**

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino indicati nella precedente tabella 3 del paragrafo 3.4, o quelli diversamente concordati tra le parti, Telecom Italia corrisponderà al Cliente una penale pari a:

Ritardo di ripristino	Penale
Fino a 4 ore	25% del canone mensile
Oltre 4 e fino a 8 ore	100% del canone mensile
Oltre 8 e fino a 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 oltre la decima

**Tab.4**

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino dal servizio di cui alla tabella 4:

- 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 dell'orario: 8.00 - 16.00 dal lunedì al venerdì escluso i festivi;
- 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.

Le penali richieste dal Cliente, una volta riconosciute e documentate tra Telecom Italia e il Cliente, saranno fatturate al Cliente stesso tramite conguaglio in fattura o corrisposte in altra modalità concordata.

#### **5 DISPONIBILITA' ANNUA**

Per disponibilità annua di un circuito 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 dal Cliente 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 3.4, e degli interventi a vuoto di cui al paragrafo 3.2.

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

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

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 numerici con interfaccia analogica (CDA) e per i circuiti numerici (CDN) con velocità  $\leq$  2Mbit/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 3.3) 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 $\times$ 8ore/giorno) contenute nei 12 mesi successivi alla data di decorrenza del parametro.

La data di decorrenza per il calcolo della Disponibilità è la data di attivazione (DEC) del circuito.

Telecom Italia garantisce, per ciascun circuito, la disponibilità annua riportata in tabella 5:

<b>Tipo di circuito</b>	<b>Disponibilità % annua</b>
CDA e CDN $\leq$ 64 Kbit/s	94,50%
CDN >64 Kbit/s e <2 Mbit/s	96,40%
CDN 2 Mbit/s	98,40%

**Tab.5**

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

## **6 PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI SUPERAMENTO DELLA SOGLIA DI DISPONIBILITA' ANNUA**

Nel caso in cui per un circuito non venga raggiunto, a consuntivo annuale, il livello di disponibilità garantito nella precedente tabella 5, Telecom Italia corrisponderà al Cliente una penale pari a:

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

**Tab.6**

Qualora il circuito sia cessato o modificato 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 richieste dal Cliente, una volta riconosciute e documentate tra Telecom Italia e il Cliente, saranno fatturate al Cliente stesso tramite conguaglio in fattura o corrisposte in altra modalità concordata.

## PARTE SECONDA

### SERVICE LEVEL AGREEMENT PER LA FORNITURA DELLE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE ALL'OFFERTA DI LINEE AFFITTATE RETAIL

#### 7 TEMPI DI CONSEGNA

##### 7.1 Prestazione di Collegamento Diretto Multipunto CDA e CDN

###### Prima fornitura

Il tempo di consegna di un collegamento diretto multipunto è dato dal numero di giorni solari intercorrenti tra la DIT e la Data di Effettiva Consegna (DEC), comprovata dal verbale di consegna dell'intero collegamento multipunto richiesto. A partire dalla DEC si applicano le condizioni economiche previste.

I tempi massimi garantiti per la consegna della prestazione di collegamento diretto multipunto (CDA o CDN) sono riportati nella Tabella 7, fatti salvi eventuali diversi accordi con il Cliente o slittamenti dovuti alle motivazioni di cui al paragrafo 1.2 Parte Prima del presente allegato.

<b>Numero di sedi del Collegamento multipunto</b>	<b>Tempo massimo di consegna (giorni solari)</b>
Fino a 5 sedi	35 gg
Oltre 5 fino a 18 sedi	45 gg
Oltre 18 sedi	60 gg

**Tab. 7**

Qualora una o più sedi, diverse da quella principale, non possano essere realizzate entro i tempi massimi previsti, per causa del Cliente o per applicabilità degli slittamenti definiti nella Parte Prima paragrafo 1.2, il collegamento multipunto verrà consegnato per le rimanenti sedi. Per le sedi critiche Telecom Italia potrà concordare con il Cliente il rilascio successivo o il loro annullamento, fermo restando in quest'ultimo caso l'addebito al Cliente degli eventuali costi aggiuntivi sostenuti da Telecom Italia.

Qualora Telecom Italia ravvisi difficoltà tecniche nella realizzazione di una o più sedi diverse da quella principale e pertanto ritenga di non essere in grado di rispettare il tempo massimo di consegna garantito si impegna a darne comunicazione al Cliente entro il tempo massimo di consegna previsto per la prestazione ordinata, indicando la nuova data prevista per la consegna.

In tal caso, poiché lo slittamento dei tempi relativo ad una sede si ripercuote sui tempi di consegna dell'intero impianto, Telecom Italia può concordare con il Cliente la consegna dell'impianto richiesto ad esclusione delle sedi critiche.

Tali sedi potranno essere consegnate successivamente in accordo ai tempi tecnici di realizzazione comunicati al Cliente, o potranno essere definitivamente annullate su richiesta del Cliente stesso senza l'applicazione delle penali di cui al paragrafo .

###### Ampliamenti e variazioni

Sul collegamento CDA o CDN multipunto già consegnato il Cliente può richiedere l'aggiunta di nuove sedi e il loro trasloco.

Il tempo di consegna delle nuove sedi richieste è di 30 giorni solari, fatti salvi eventuali diversi accordi con il Cliente o slittamenti motivati come definito nel paragrafo 1.2 Parte Prima.

Nel caso che una nuova sede sia richiesta mentre il collegamento multipunto è ancora in fase di lavorazione la DUC (data ultima di consegna) dell'ampliamento verrà calcolata come segue:

- nel caso in cui essa risulti inferiore o pari alla DUC del collegamento inizialmente richiesto più 5 giorni, sarà assegnata alla richiesta di ampliamento la DUC del collegamento multipunto iniziale più 5 giorni.
- nel caso in cui essa risulti superiore alla DUC del collegamento inizialmente richiesto più 5 giorni, sarà assegnata alla richiesta di ampliamento la sua specifica DUC .
- qualora con l'ampliamento si raggiunga un numero di sedi che fa cambiare fascia al collegamento multipunto inizialmente richiesto, alla DUC precedentemente definita sarà aggiunto un numero di giorni pari alla differenza dei tempi di consegna previsti tra la nuova e la vecchia fascia del collegamento multipunto (vedi tab.8)

La DUC del collegamento multipunto inizialmente richiesto non subisce variazioni.

Nel caso di richiesta di trasloco di una sede, poiché essa comporta una temporanea interruzione del servizio, essa sarà effettuata con data di consegna concordata tra Telecom Italia e il Cliente, fatti salvi eventuali diversi accordi con il Cliente stesso. In caso di mancato rispetto della data di consegna concordata si applicherà quanto previsto al successivo paragrafo 10.

Ogni variazione richiesta su una sede di un collegamento multipunto mentre è ancora in corso la lavorazione di un precedente ordine sulla stessa sede, avrà come DIT quella della consegna della precedente variazione richiesta.

## **7.2 Prestazione di Rete Privata Virtuale Dedicata (RPV-D) fino a 2Mbit/s**

### **Prima fornitura**

Il tempo di consegna di una rete RPV-D è dato dal numero di giorni solari intercorrenti tra la DIT e la Data di Effettiva Consegna (DEC). La RPV-D si considera consegnata al Cliente quando è stata completata la realizzazione di tutte le sedi e flussi trasmissivi che la compongono.

Di norma la realizzazione delle sedi comincia dalla sede principale e continua con le sedi periferiche.

Per ciascuna sede Telecom Italia comunica via fax al punto di contatto di quella sede indicato dal Cliente nell'ordine, la data e l'orario di realizzazione della sede ed effettuazione della verifica funzionale del/i flusso/i attestato/i sulla sede stessa. I primi collegamenti realizzati in continuità tecnica non sono fruibili come servizio fino al completamento dell'intero impianto, in quanto non attivi o, comunque, soggetti a continue interruzioni prolungate e test di verifica fino alla realizzazione dell'ultimo collegamento.

Qualora una o più sedi, diverse da quella principale, non possano essere realizzate entro i tempi massimi previsti, per causa del Cliente o per applicabilità degli slittamenti definiti al paragrafo 1.2 Parte Prima, l'impianto RPV-D verrà consegnato per le rimanenti sedi. Per le sedi critiche Telecom Italia potrà concordare con il Cliente il rilascio successivo o il loro annullamento, fermo restando in quest'ultimo caso l'addebito al Cliente degli eventuali costi aggiuntivi sostenuti da Telecom Italia.

A seguito della realizzazione di tutte le sedi e di tutti i flussi trasmissivi della RPV-D richiesta dal Cliente, ad eccezione delle eventuali sedi critiche, viene stilato il verbale di consegna della rete, che riporta gli estremi di tutti i flussi e sedi facenti parte della stessa e la data di verifica funzionale (collaudo) di tutto l'impianto (Data di Effettiva Consegna). A partire da tale data l'impianto è funzionante nella sua interezza e si applicano le condizioni economiche previste.

A partire dalla DIT Telecom Italia garantirà i tempi massimi di consegna indicati nella Tabella 8 seguente, fatti salvi eventuali diversi accordi con il Cliente o slittamenti motivati definiti nel paragrafo 1.2 Parte Prima.

<b>Numero di sedi della RPV-D</b>	<b>Tempo massimo di consegna (giorni solari)</b>
Fino a 5 sedi	65 gg
Oltre 5 fino a 18 sedi	75 gg
Oltre 18	90 gg

**Tab. 8**

Qualora Telecom Italia ravvisi difficoltà tecniche nella realizzazione di una o più sedi diverse da quella principale e pertanto ritenga di non essere in grado di rispettare il tempo massimo di consegna garantito si impegna a darne comunicazione al Cliente entro il tempo massimo di consegna previsto per la prestazione ordinata, indicando la nuova data prevista per la consegna.

In tal caso, poiché lo slittamento del tempo di consegna di una sede si ripercuote sui tempi di consegna dell'intero impianto, Telecom Italia può concordare con il Cliente la consegna dell'impianto richiesto ad esclusione delle sedi critiche.

Tali sedi potranno essere consegnate successivamente in accordo ai tempi tecnici di realizzazione comunicati al Cliente, o potranno essere definitivamente annullate su richiesta del Cliente stesso.

### **Ampliamenti successivi (aggiunta di nuove sedi e/o flussi trasmissivi)**

Sulla RPV-D già consegnata il Cliente può richiedere l'aggiunta di nuove sedi e/o di nuovi flussi trasmissivi. Per ciascun incremento di sedi/flussi è dovuto un contributo una tantum, definito nel paragrafo 1.2 dell'Allegato A, per la variazione della configurazione dei collegamenti della rete.

I tempi di consegna degli ampliamenti richiesti sono definiti nella Tabella 9, fatti salvi eventuali diversi accordi con il Cliente o slittamenti motivati definiti nel paragrafo 1.2 Parte Prima.

<b>Velocità del flusso/terminazione relativo all'ampliamento richiesto</b>	<b>Tempo massimo di consegna degli ampliamenti di RPV-D (giorni solari)</b>
64 Kbit/s	30
>64 Kbit/s fino a 768 Kbit/s	45
2 Mbit/s	60

**Tab. 9**

Nel caso che un ampliamento sia richiesto mentre la RPV-D è ancora in fase di lavorazione - richiesta che verrà presa in considerazione solo se compatibile con la capacità inizialmente richiesta sulla sede principale (altrimenti si dovranno ridefinire i termini contrattuali) - la DUC (data ultima di consegna) dell'ampliamento verrà calcolata come segue:

- nel caso in cui essa risulti inferiore o pari alla DUC della RPV-D inizialmente richiesta più 5 giorni, sarà assegnata alla richiesta di ampliamento la DUC associata alla RPV-D più 5 giorni.
- nel caso in cui essa risulti superiore alla DUC della RPV D inizialmente richiesta più 5 giorni, sarà assegnata alla richiesta di ampliamento la sua specifica DUC (vedi tab 10).
- qualora con l'ampliamento si raggiunga un numero di sedi che fa cambiare fascia alla RPV-D inizialmente richiesta, alla DUC precedentemente definita sarà aggiunto un numero di giorni pari alla differenza dei tempi di consegna previsti tra la nuova e la vecchia fascia della RPVD (vedi tab.9)

La DUC della RPV-D inizialmente richiesta non subisce variazioni.

### **Variazioni di configurazione**

Sulla RPV-D già consegnata il Cliente può richiedere la variazione della velocità (in aumento o in diminuzione) di terminazioni e/o di flussi esistenti e il trasloco di terminazioni e dei relativi flussi attestati su di esse. Anche per tali variazioni è dovuto un contributo una tantum per la variazione della configurazione dei collegamenti della rete definito nel paragrafo 1.2 dell'Allegato A.

Poiché le eventuali variazioni richieste dal Cliente comportano una temporanea interruzione del servizio, esse saranno effettuate con data di consegna concordata tra Telecom Italia e il Cliente, fatti salvi eventuali diversi accordi con il Cliente stesso. In caso di mancato rispetto della data di consegna concordata si applicherà quanto previsto al successivo paragrafo 8.

Ogni variazione richiesta mentre la RPV-D è ancora in fase di lavorazione avrà come DIT la data corrispondente alla data di consegna della RPV-D stessa o, in caso di non rispetto dei tempi, quella massima prevista per la consegna (data ultima di consegna) della rete.

Ogni variazione richiesta su un flusso/terminazione mentre è ancora in corso la lavorazione di un precedente ordine di variazione sullo stesso flusso/terminazione avrà come DIT quella della consegna della precedente variazione richiesta o, in caso di non rispetto dei tempi, quella massima prevista per la consegna della variazione inizialmente richiesta.

### **7.3 Prestazione di RPV-D ad alta velocità ed RPV-D unificata**

#### **Prima fornitura**

I tempi massimi di consegna della rete sono comunicati al Cliente in base all'esito di uno studio di fattibilità preventivamente richiesto dal Cliente stesso ed effettuato da Telecom Italia entro 30 giorni solari dalla richiesta.

La RPV-D si considera consegnata al Cliente alla Data di Effettiva Consegna (DEC), quando è stata completata la realizzazione di tutte le sedi e flussi trasmissivi che la compongono.

Per ciascuna sede Telecom Italia comunica via fax al punto di contatto di quella sede indicato dal Cliente nell'ordine, la data e l'orario di realizzazione della sede ed effettuazione della verifica funzionale del/i flusso/i attestato/i sulla sede stessa. I primi collegamenti realizzati in continuità tecnica non sono fruibili come servizio fino al completamento dell'intero impianto, in quanto non attivi o, comunque, soggetti a continue interruzioni prolungate e test di verifica fino alla realizzazione dell'ultimo collegamento.

Qualora una o più sedi, diverse da quella principale, non possano essere realizzate, per causa del Cliente o per applicabilità degli slittamenti definiti al paragrafo 1.2 Parte Prima, entro i tempi massimi previsti, l'impianto RPV-D verrà consegnato per le rimanenti sedi. Per le sedi critiche Telecom Italia potrà concordare con il Cliente il rilascio successivo o il loro annullamento, fermo restando in quest'ultimo caso l'addebito al Cliente degli eventuali costi aggiuntivi sostenuti da Telecom Italia.

A seguito della realizzazione di tutte le sedi e di tutti i flussi trasmissivi della RPV-D richiesta dal Cliente, ad eccezione delle eventuali sedi critiche, viene stilato il verbale di consegna della rete, che riporta gli estremi di tutti i flussi e sedi facenti parte della stessa e la data di verifica funzionale (collaudo) di tutto l'impianto (Data di Effettiva Consegna). A partire da tale data l'impianto è funzionante nella sua interezza e si applicano le condizioni economiche previste.

#### **Ampliamenti e variazioni**

Ogni variazione richiesta su una RPV-D ad alta velocità (aggiunta di nuove sedi e/o di nuovi flussi trasmissivi, variazione della velocità di terminazioni e/o di flussi esistenti e/o loro trasloco) è subordinata all'esito di uno specifico studio di fattibilità, realizzato entro 30 giorni solari dalla richiesta. Inoltre, per le variazioni di velocità, deve essere già stata prevista l'interfaccia idonea nella configurazione iniziale dell'apparato

I tempi di consegna delle variazioni richieste sono comunicati al Cliente a seguito dell'esito dello studio di fattibilità.

Le stesse regole si applicano per le terminazioni e flussi ad alta velocità nella RPV-D unificata. Per le terminazioni e flussi di velocità inferiore a 2Mbit/s si applica quanto previsto per gli ampliamenti e variazioni nella RPV-D fino a 2Mbit/s.

Per tutte le variazioni è dovuto il contributo una tantum per la variazione della configurazione dei collegamenti della rete definito nel paragrafo 1.3 dell'Allegato A



### 7.5 Collegamenti Temporanei (CDA e CDN fino a 2 Mbit/s)

I tempi massimi di consegna sono quelli previsti nella seguente Tabella 10, fatti salvi eventuali diversi accordi con il Cliente o slittamenti motivati definiti nel paragrafo 1.2 Parte Prima.

<b>Tipo di collegamento</b>	<b>Tempo massimo di consegna (giorni solari)</b>
CDA e CDN fino a 64 kbit/s	Entro 30 giorni
CDN > 64 Kbit/s e < 2 Mbit/s	Entro 45 giorni
2 Mbit/s	Entro 60 giorni

**Tab. 10**

### 8 PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI RITARDO NELLA CONSEGNA DELLE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE RICHIESTE

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi di consegna garantiti, definiti nei paragrafi precedenti, eventualmente modificati come definito al paragrafo 1.2 Parte Prima del presente allegato, o quelli diversamente concordati tra le parti, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento delle penali nella misura definita dalla successiva Tabella 11:

<b>Ritardo di Consegna (giorni solari)</b>	<b>Penale</b>
Fino a 7 giorni	40% del canone mensile
Oltre 7 fino a 15 giorni	80% del canone mensile
Oltre 15 fino a 30 giorni	160 % del canone mensile
Oltre 30 giorni	200 % del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo a partire dal primo

**Tab.11**

Per la prima fornitura delle prestazioni CDA o CDN multipunto e RPV-D il canone mensile di riferimento per il calcolo delle penali è quello complessivo relativo all'intero impianto consegnato, con esclusione pertanto delle eventuali sedi critiche (consegnate successivamente alla consegna dell'intero impianto o annullate) .

Per la prestazione CDA o CDN multipunto, nel caso di ritardo di consegna di richieste di ampliamenti o variazioni, il canone mensile di riferimento per il calcolo delle penali è costituito dal canone di accesso della sede aggiuntiva richiesta/traslocata più il canone del relativo punto di derivazione.

Per la prestazione RPV-D, nel caso di ritardo nella consegna di ampliamenti o variazioni, il canone mensile di riferimento per il calcolo delle penali è definito nel modo seguente :

- Nel caso di ritardo nella consegna di un nuovo flusso trasmissivo il canone mensile da considerare è il canone trasmissivo del flusso
- Nel caso di ritardo nella consegna di una nuova sede o del trasloco di una sede e dei relativi flussi attestati su di essa il canone mensile da considerare è la somma del canone di accesso della terminazione e dei canoni trasmissivi dei flussi attestati su di essa
- Nel caso di ritardo nella consegna di una variazione di velocità di un flusso trasmissivo su terminazioni esistenti il canone mensile da considerare è dato dalla differenza dei canoni trasmissivi corrispondenti alla nuova ed alla precedente velocità

- d) Nel caso di ritardo nella consegna di una variazione di velocità di una sede il canone mensile da considerare è dato dalla differenza dei canoni di accesso corrispondenti alla nuova ed alla precedente velocità

Nel caso di ritardo nei tempi di consegna per la fornitura delle rimanenti prestazioni aggiuntive, il canone di riferimento per il calcolo delle penali è costituito dal canone mensile della prestazione richiesta.

Le penali richieste dal Cliente, una volta riconosciute e documentate tra Telecom Italia e il Cliente, saranno fatturate al Cliente stesso tramite conguaglio in fattura o corrisposte in altra modalità concordata.

## **9 TEMPI DI RIPRISTINO**

### **9.1 Prestazione di Collegamento Diretto Multipunto CDA e CDN**

Salvo quanto diversamente concordato con il Cliente e i casi di cui al paragrafo 3.4 Parte Prima, il tempo massimo di ripristino garantito per collegamenti multipunto CDA e CDN fino a 19,2 Kbit/s è pari a 8 ore lavorative da far decorrere dall'orario di avvenuta ricezione della segnalazione.

### **9.2 Prestazione di Rete Privata Virtuale Dedicata (RPV-D) fino a 2Mbit/s**

Salvo quanto diversamente concordato con il Cliente e i casi di cui al paragrafo 3.4 Parte Prima, il tempo massimo di ripristino garantito per i flussi/terminazioni di una rete RPVD fino a 2Mbit/s è pari a :

- 8 ore lavorative per flussi/terminazioni a 64Kbit/s
- 5 ore lavorative per flussi/terminazioni nx64Kbit/s
- 5 ore lavorative per il ripristino della terminazione a 2Mbit/s.

da far decorrere dall'orario di avvenuta ricezione della segnalazione.

### **9.3 Prestazione di RPV-D ad alta velocità**

Salvo quanto diversamente concordato con il Cliente e i casi di cui al paragrafo 3.4 Parte Prima, il tempo massimo di ripristino garantito è pari a 5 ore solari da far decorrere dall'orario di avvenuta ricezione della segnalazione.

### **9.4 Prestazione di RPV-D unificata**

Salvo quanto diversamente concordato con il Cliente e i casi di cui al paragrafo 3.4 Parte Prima del presente allegato, il tempo massimo di ripristino garantito coincide con quello riportato nei paragrafi 9.2 e 9.3 in funzione della velocità dei flussi e terminazioni da ripristinare.

### **9.5 Collegamenti Temporanei (CDA e CDN fino a 2 Mbit/s)**

Salvo quanto diversamente concordato con il Cliente e i casi di cui al paragrafo 3.4 Parte Prima, il tempo massimo di ripristino garantito per collegamenti temporanei è pari a:

- 8 ore lavorative per CDA e CDN fino a 64 Kbit/s
- 4,5 ore lavorative per CDN nx64 Kbit/s
- 4,5 ore lavorative per CDN a 2Mbit/s

da far decorrere dall'orario di avvenuta ricezione della segnalazione.

## 10 PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI RITARDO NEI TEMPI DI RIPRISTINO

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi di ripristino garantiti indicati nei paragrafi precedenti (espressi in ore lavorative o solari secondo i casi), eventualmente modificati come indicato nel paragrafo 3.4 Parte Prima, o quelli diversamente concordati tra le parti, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento delle penali nella misura definita dalla successiva Tabella 12:

<b>Ritardo di ripristino (ore solari/ lavorative)</b>	<b>Penale</b>
Fino a 5 ore	25% del canone mensile
Oltre 5 e fino a 8 ore	100% del canone mensile
Oltre 8 e fino a 10 ore	200% del canone mensile
Oltre 10 ore	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre la decima

**Tab. 12**

Per i ritardi espressi in ore lavorative il ritardo di ripristino va calcolato in base all'orario 8:00 – 16:00 dal lunedì al venerdì escluso i festivi.

Per la prestazione RPV-D il canone mensile è relativo al flusso trasmissivo che ha presentato il disservizio ed è calcolato nel modo seguente: canone di accesso delle due terminazioni (nel caso di terminazioni con accesso multicanale va considerata la sola quota di canone relativa alla velocità del flusso) più canone trasmissivo specifico del flusso.

Nel caso di disservizio su una terminazione multicanale, che corrisponde a disservizi su tutti i flussi trasmissivi attestati su di essa, il canone mensile è costituito da: canone di accesso della terminazione multicanale più canone trasmissivo di tutti i flussi attestati su di essa più canone di accesso delle terminazioni secondarie di tali flussi.

Le penali richieste dal Cliente, una volta riconosciute e documentate tra Telecom Italia e il Cliente, saranno fatturate al Cliente stesso tramite conguaglio in fattura o corrisposte in altra modalità concordata.

## 11 DISPONIBILITA' ANNUA

### 11.1 Prestazione di Rete Privata Virtuale Dedicata (RPV-D) fino a 2Mbit/s

Viene garantita la seguente disponibilità annua dei singoli flussi della rete purché siano attivi un intero anno a partire dalla data di decorrenza dello SLA disponibilità :

- 94,50% per i flussi/terminazioni a 64Kbit/s
- 96,40% per i flussi/terminazioni a nx64Kbit/s
- 98,40% per la terminazione a 2Mbit/s

### 11.2 Prestazione di Rete Privata Virtuale Dedicata (RPV-D) ad alta velocità

Viene garantita la seguente disponibilità annua dei singoli flussi della rete purché siano attivi un intero anno a partire dalla data di decorrenza dello SLA disponibilità :

- 98,40% per i flussi a 2Mbit/s

### 11.3 Prestazione di Rete Privata Virtuale Dedicata (RPV-D) unificata

Viene garantita la disponibilità annua dei singoli flussi della rete già definita nei precedenti paragrafi 11.2 e 11.3, purché siano attivi un intero anno a partire dalla data di decorrenza dello SLA disponibilità.

## 12 PENALI A CARICO DI TELECOM ITALIA IN CASO DI SUPERAMENTO DELLA SOGLIA DI DISPONIBILITA' ANNUA

Nel caso in cui per un circuito non venga raggiunto, a consuntivo annuale, il livello di disponibilità garantito definito nei paragrafi precedenti, Telecom Italia corrisponderà al Cliente una penale pari a:

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

**Tab.13**

Qualora una prestazione sia cessata o modificata 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 richieste dal Cliente, una volta riconosciute e documentate tra Telecom Italia e il Cliente, saranno fatturate al Cliente stesso tramite conguaglio in fattura o corrisposte in altra modalità concordata.

## PARTE TERZA

### RISTORO DEI COSTI DI TELECOM ITALIA PER ANNULLAMENTO ORDINI, CESSAZIONI ANTICIPATE E INTERVENTI A VUOTO

#### 13 ANNULLAMENTO ORDINI

##### 13.1 Annullamento ordini di Collegamenti diretti punto-punto

Qualora il Cliente richieda l'annullamento di un ordine per un collegamento diretto punto-punto, già presentato a Telecom Italia ma non ancora evaso, sarà addebitato al Cliente:

- se l'annullamento avviene entro 10 giorni solari dalla data dell'ordine: un importo pari al 25% del contributo di attivazione del collegamento calcolato secondo il listino standard (annuale) e la fascia di spesa fino a 3 milioni di euro;
- se l'annullamento avviene dopo 10 giorni solari dalla data dell'ordine: un importo pari al 100% del contributo di attivazione del collegamento calcolato secondo il listino standard (annuale) e la fascia di spesa fino a 3 milioni di euro.

##### 13.2 Annullamento ordini di Collegamenti multipunto CDA o CDN e di RPV-D

Qualora il Cliente richieda l'annullamento (parziale o totale) di un ordine di prima fornitura o di ampliamento/variazione delle prestazioni CDA o CDN multipunto o RPV-D, già presentato a Telecom Italia ma non ancora evaso, sarà addebitato al Cliente stesso:

- se l'annullamento avviene entro 10 giorni solari dalla data dell'ordine: un importo pari al 25% dei contributi "una tantum" previsti - calcolati secondo il listino standard (annuale) e la fascia di spesa fino a 3 milioni di euro - per tutte le sedi ordinate e poi annullate, nel caso di prima fornitura o ampliamento, oppure, nel caso di variazione, previsti per la variazione richiesta e poi annullata;

- se l'annullamento avviene dopo 10 giorni solari dalla data dell'ordine : un importo pari al 100% dei contributi “una tantum” previsti - calcolati secondo il listino standard (annuale) e la fascia di spesa fino a 3 milioni di euro - per tutte le sedi ordinate e poi annullate, nel caso di prima fornitura o ampliamento, oppure, nel caso di variazione, previsti per la variazione richiesta e poi annullata.

### **13.3 Annullamento ordini per collegamenti temporanei**

Qualora il Cliente richieda l'annullamento di un ordine per un collegamento temporaneo, già presentato a Telecom Italia ma non ancora evaso, sarà addebitato al Cliente:

- se l'annullamento avviene entro 10 giorni solari dalla data dell'ordine: un importo pari al 25% del contributo di attivazione previsto per il collegamento;
- se l'annullamento avviene dopo 10 giorni solari dalla data dell'ordine: un importo pari al 100% del contributo di attivazione previsto per il collegamento

## **14 CESSAZIONI ANTICIPATE**

### **14.1 Cessazione anticipata della prestazione di Collegamento diretto punto-punto**

#### **A) Contratti di durata iniziale 1 anno (Standard):**

Qualora il Cliente receda prima della scadenza dell'anno di validità del contratto il Cliente medesimo riconoscerà a Telecom, a titolo di indennizzo per i servizi prestati e per i costi sostenuti, una somma pari al 95% dell'ammontare complessivo dei canoni residui.

#### **B) Contratti di durata iniziale superiore ad un anno (Pluriennali):**

Qualora il Cliente receda prima che sia trascorso il primo anno del periodo di validità del contratto, il Cliente medesimo riconoscerà a Telecom, a titolo di indennizzo per i servizi prestati ed i costi sostenuti:

- Per le mensilità precedenti il recesso, il conguaglio derivante dalle differenze tra i canoni relativi alla tipologia contrattuale inizialmente richiesta (Pluriennale, 2 o 3 anni) e quelli relativi ai contratti di durata annuale (Standard);
- Per le mensilità residue fino alla copertura dell'intero anno in corso una somma pari al 95% dell'ammontare complessivo dei canoni residui ai prezzi del corrispondente contratto di durata annuale (Standard);
- Una penale pari al 5% dei canoni residui del/degli anno/i successivo/i al primo fino alla scadenza naturale del contratto ai prezzi della tipologia contrattuale inizialmente richiesta (Pluriennale, 2 o 3 anni).

Qualora il Cliente receda dopo che sia trascorso il primo anno del periodo temporale di validità del contratto, il Cliente medesimo riconoscerà a Telecom, a titolo di indennizzo per i servizi prestati e i costi sostenuti:

- Per il recesso da contratti biennali o triennali nel corso del secondo anno: un importo pari alla somma di eventuali canoni residui del collegamento fino alla copertura di quattro mesi del secondo anno più una penale pari al 5% dei canoni residui fino alla scadenza naturale del contratto ai prezzi della tipologia contrattuale richiesta
- Per il recesso da contratti triennali nel corso del terzo anno: un importo pari alla somma di eventuali canoni residui del collegamento fino alla copertura di due mesi del terzo anno più una penale pari al 5% dei canoni residui fino alla scadenza naturale del contratto ai prezzi della tipologia contrattuale richiesta.

## 14.2 Cessazione anticipata della prestazione di Collegamento CDA o CDN multipunto

La durata di primo affitto della prestazione è di un anno solare a partire dalla data di consegna.

- Qualora il Cliente richieda la cessazione totale della prestazione prima della data di fine affitto, il Cliente medesimo riconoscerà a Telecom Italia, a titolo di indennizzo per i servizi prestati e per i costi sostenuti, una somma pari al 95% dell'ammontare complessivo dei canoni residui.
- Qualora il Cliente richieda la cessazione di una sede prima della data di fine affitto (calcolata in relazione alla data di consegna della sede stessa), riconoscerà a Telecom Italia una somma pari al 95% dell'ammontare complessivo dei canoni di accesso residui.

## 14.3 Cessazione anticipata delle prestazioni : RPV-D fino a 2Mbit/s, RPV-D alta velocità, RPV-D unificata

La durata di primo affitto della prestazione è di un anno solare (offerta standard) o superiore ad un anno (offerta pluriennale) a partire dalla data di consegna.

### A) Contratti di durata iniziale 1 anno (Standard):

- Qualora il Cliente richieda la cessazione totale della prestazione, prima della scadenza del periodo di affitto, riconoscerà a Telecom Italia un importo pari al 95% dell'ammontare complessivo dei canoni residui (di accesso più trasmissivi).
- Qualora il Cliente richieda la cessazione di un flusso trasmissivo, prima della scadenza del periodo di affitto (calcolato in relazione alla data di consegna del flusso stesso), riconoscerà a Telecom Italia un importo pari al 95% dell'ammontare complessivo dei canoni trasmissivi residui.
- Qualora il Cliente richieda la cessazione di una sede, prima della scadenza del periodo di affitto (calcolato in relazione alla data di consegna della sede stessa), riconoscerà a Telecom Italia un importo pari al 95% dell'ammontare complessivo dei canoni di accesso residui.

### B) Contratti di durata iniziale superiore ad 1 anno (Pluriennali):

Qualora il Cliente receda prima che sia trascorso il primo anno del periodo di validità del contratto, il Cliente medesimo riconoscerà a Telecom, a titolo di indennizzo per i servizi prestati ed i costi sostenuti:

- per le mensilità precedenti il recesso, il conguaglio derivante dalle differenze tra i canoni relativi alla tipologia contrattuale inizialmente richiesta (Pluriennale, 2 o 3 anni) e quelli relativi ai contratti di durata annuale (Standard);
- per le mensilità residue fino alla copertura dell'intero anno in corso una somma pari al 95% dell'ammontare complessivo dei canoni residui ai prezzi del corrispondente contratto di durata annuale (Standard);
- una penale pari al 5% dei canoni residui degli anni successivi al primo fino alla scadenza naturale del contratto ai prezzi della tipologia contrattuale inizialmente richiesta (Pluriennale, 2 o 3 anni).

Qualora il Cliente receda dopo che sia trascorso il primo anno del periodo di validità del contratto, il Cliente medesimo riconoscerà a Telecom, a titolo di indennizzo per i servizi prestati e i costi sostenuti:

Qualora l'Cliente receda dopo che sia trascorso il primo anno del periodo di validità del contratto, l'Cliente medesimo riconoscerà a Telecom, a titolo di indennizzo per i servizi prestati e i costi sostenuti:

- Per il recesso da contratti biennali o triennali nel corso del secondo anno: un importo pari alla somma di eventuali canoni residui del collegamento fino alla copertura di quattro mesi del secondo anno più una penale pari al 5% dei canoni residui fino alla scadenza naturale del contratto ai prezzi della tipologia contrattuale richiesta
- Per il recesso da contratti triennali nel corso del terzo anno: un importo pari alla somma di eventuali canoni residui del collegamento fino alla copertura di due mesi del terzo anno più una penale pari al 5% dei canoni residui fino alla scadenza naturale del contratto ai prezzi della tipologia contrattuale richiesta.

Si specifica che i canoni mensili di cui al punto B) si riferiscono ai canoni di accesso più trasmissivi nel caso di cessazione anticipata della prestazione, mentre si riferiscono ai soli canoni di accesso o ai soli canoni trasmissivi nel caso, rispettivamente, di cessazione anticipata di una sede o di un flusso.

## **15 INTERVENTI A VUOTO**

La fattispecie dell'intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente richiedente riguardante la rete di Telecom Italia, venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante ovvero che il malfunzionamento non esista o sia indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (es. presenza di eventuali prodotti presenti presso l'utilizzatore, errata configurazione, etc.).

Nel caso di intervento a vuoto da parte del personale di Telecom Italia sarà addebitato al Cliente richiedente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo di Euro 306,82 .

## SERVICE LEVEL AGREEMENT “PREMIUM” PER LA FORNITURA DI LINEE AFFITTATE PUNTO-PUNTO

I Clienti che desiderano un livello qualitativo del servizio migliorativo rispetto al livello offerto dal Service Level Agreement base definito in Allegato B Parte Prima possono sottoscrivere le opzioni di seguito descritte, singolarmente o contemporaneamente, al fine di migliorare l’aspetto/gli aspetti della qualità del servizio cui sono maggiormente interessati .

### 1 PROVISIONING “PREMIUM”

#### 1.1 Livello di servizio

L’opzione premium per il tempo di provisioning è offerta esclusivamente per collegamenti punto punto di velocità superiore a 64Kbit/s e fino a 2Mbit/s. Il Cliente di volta in volta, all’atto dell’ordine del singolo circuito, può scegliere il livello di SLA desiderato (base o “premium”) in relazione alle sue necessità.

I tempi massimi di consegna garantiti nel caso di “provisioning premium” sono i seguenti :

Tipologia di circuito	Tempo massimo di consegna
CDN >64 Kbit/s e <2Mbit/s	Entro 34 giorni
CDN 2 Mbit/s	Entro 49 giorni

**Tab. 1**

Rimangono valide le modifiche ai tempi di consegna di cui all’Allegato B Parte Prima paragrafo 1.2.

#### 1.2 Condizioni economiche

Per il servizio “provisioning premium” il Cliente dovrà corrispondere un importo una tantum per circuito come riportato in tabella 15 :

Prezzo per circuito consegnato con “provisioning premium”	
Tipologia di circuito	Prezzo per circuito (euro)
CDN >64 Kbit/s e <2Mbit/s	340,91
CDN 2 Mbit/s	340,91

**Tab. 2**

#### 1.3 Penali per Telecom Italia

Qualora Telecom Italia non rispetti per un circuito i tempi massimi di consegna previsti in tabella 1 corrisponderà al Cliente una penale pari a:



<b>Ritardo nella consegna</b>	<b>Penale</b>
1-2 giorni solari	40% canone mensile
3-7 giorni solari	60% canone mensile
8-15 giorni solari	110% canone mensile
16-30 giorni solari	210% canone mensile
Oltre il 30-esimo giorno solare	Al 210% del canone mensile si aggiunge il 210% del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo oltre il 30-esimo

**Tab. 3**

Le penali richieste dal Cliente, una volta riconosciute e documentate tra Telecom Italia e il Cliente, saranno fatturate al Cliente stesso tramite conguaglio in fattura o corrisposte in altra modalità concordata.

## **2 RIPRISTINO “PREMIUM”**

### **2.1 Livello di servizio**

Il servizio “ripristino premium” è diretto ai Clienti che, per i collegamenti diretti forniti da Telecom Italia, sono interessati ad una assistenza, in caso di guasto, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Il servizio riguarda i Circuiti diretti analogici (CDA) e numerici (CDN), compreso i collegamenti facenti parte di Reti Private Virtuali Dedicato (RPV-D), ordinati nell'ambito di tutti i contratti di fornitura dei collegamenti diretti sottoscritti dal Cliente.

Il servizio non è fornito per i collegamenti multipunto ed i collegamenti temporanei. Esso è inoltre applicabile alle RPV-D in termini di intera rete e non parzialmente ad alcuni flussi soltanto. Ad ogni ampliamento (nuovo flusso/sede) di una rete RPV-D, per la quale è in vigore l'opzione “ripristino premium”, sarà automaticamente associata la stessa tipologia di SLA.

Il servizio “ripristino premium” garantisce il tempo di ripristino indicato nella tabella 4 per i disservizi segnalati sui collegamenti diretti per i quali il Cliente ha sottoscritto l'opzione ed effettivamente riscontrati da Telecom Italia.

<b>Tipologia di circuito</b>	<b>Tempi massimi di ripristino garantiti (ore solari)</b>		
	<b>Lun. – Ven. 8 - 16</b>	<b>Lun. – Ven. 16 - 8</b>	<b>Sab. – Dom. (*)</b>
CDA e CDN $\leq$ 64 Kbit/s	6 ore	8 ore	8 ore
CDN >64 Kbit/s e <2Mbit/s	4 ore	8 ore	8 ore
CDN 2 Mbit/s	4 ore	8 ore	8 ore

*(\*) Incluso i giorni festivi infrasettimanali*

**Tab. 4**

Rimangono valide le modifiche ai tempi di ripristino definite nell'Allegato B Parte Prima paragrafo 3.4.

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

Per i nuovi circuiti ordinati il Cliente 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 del Cliente.

## 2.2 Condizioni economiche

Per ciascun circuito per il quale il Cliente ha sottoscritto l'opzione "ripristino premium" il Cliente è tenuto a corrispondere un importo annuo aggiuntivo come riportato nella tabella 5 :

**Prezzo annuo per circuito con "ripristino premium"**

Tipologia di circuito	Prezzo annuo per circuito (euro)
CDA e CDN $\leq$ 64 Kbit/s	568,18
CDN > 64 Kbit/s e < 2 Mbit/s	909,09
CDN 2 Mbit/s	909,09

**Tab. 5**

L'importo annuo dovuto per il servizio di ripristino premium viene suddiviso in canoni mensili e fatturato insieme con i canoni del collegamento diretto. 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 collegamenti diretti.

## 2.3 Penali per Telecom Italia

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino garantiti previsti in tabella 4 corrisponderà al Cliente una penale pari a :

Ritardo di ripristino	Penale
Fino a 4 ore	35% del canone mensile
Oltre 4 e fino a 8 ore	110% del canone mensile
Oltre 8 e fino a 10 ore	210% del canone mensile
Ogni ora oltre la decima	Al 210% del canone mensile si aggiunge il 210% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre la decima

**Tab. 6**

Le penali richieste dal Cliente, una volta riconosciute e documentate tra Telecom Italia e il Cliente, saranno fatturate al Cliente stesso tramite conguaglio in fattura o corrisposte in altra modalità concordata.

## 3 DISPONIBILITA' "PREMIUM"

### 3.1 Livello di servizio

L'opzione "disponibilità premium" è diretta ai Clienti che, per i collegamenti diretti forniti da Telecom Italia, sono interessati ad un livello di qualità più elevato in termini di tempo di funzionamento del

servizio. L'opzione è applicabile alle stesse tipologie di collegamenti per le quali è valida l'opzione "ripristino premium" (paragrafo 2.1 Allegato C) e può essere sottoscritta anche indipendentemente da quest'ultima.

L'opzione garantisce la disponibilità annua per circuito riportata in tabella 7 :

<b>Tipologia di circuito</b>	<b>Disponibilità annua (misurata in ore solari)</b>
CDA e CDN ≤ 64 Kbit/s	99,00%(*)
CDN>64 Kbit/s e <2Mbit/s	99,50%(*)
CDN 2 Mbit/s	99,50%

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

**Tab. 7**

Il parametro viene calcolato solo sui circuiti attivi un intero anno a partire dalla data di decorrenza, secondo la metodologia di cui all'Allegato B Parte Prima paragrafo 5.

Per i circuiti già in consistenza, il Cliente 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 il Cliente 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 del Cliente.

### 3.2 Condizioni economiche

Per ciascun circuito per il quale sottoscrive l'opzione "disponibilità premium" il Cliente è tenuto a corrispondere un importo annuo aggiuntivo come riportato nella tabella 8 :

**Prezzo annuo per circuito con SLA disponibilità "premium" (euro)**

	<b>Sottoscrizione solo "disponibilità premium" (senza "ripristino premium")</b>	<b>Sottoscrizione "disponibilità premium" oltre a "ripristino premium"</b>
CDA e CDN ≤ 64 Kbit/s	909,09	284,09
CDN>64 Kbit/s e <2Mbit/s	1.022,73	340,91
CDN 2 Mbit/s	1.022,73	340,91

**Tab. 8**

L'importo annuo aggiuntivo previsto in tabella 8 viene suddiviso in canoni mensili e fatturato insieme con i canoni del collegamento diretto. 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 collegamenti diretti.

### 3.3 Penali per Telecom Italia

Qualora Telecom Italia non rispetti il livello di disponibilità annua garantita previsto in tabella 7 corrisponderà al Cliente una penale come riportato nella tabella 9 :

<b>Tipologia di circuiti</b>	<b>Disponibilità annua raggiunta a consuntivo</b>	<b>Penale</b>
CDA e CDN $\leq$ 64 Kbit/s	< 99,00%	30% del canone mensile + 3% per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita
CDN > 64 Kbit/s e < 2Mbit/s	< 99,50%	20% del canone mensile + 1% per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita
2Mbit/s	< 99,50%	15% del canone mensile + 0,8% per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita

**Tab. 9**

Le penali richieste dal Cliente, una volta riconosciute e documentate tra Telecom Italia e il Cliente, saranno fatturate al Cliente stesso tramite conguaglio in fattura o corrisposte in altra modalità concordata.