

Addendum

Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010

Servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.6 Nuovo Processo di Delivery (NPD)

30 aprile 2010

INDICE

1	PREMESSA	4
2	ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY	5
3	CRITERI GENERALI PER DEFINIZIONE E CALCOLO SLA	6
	<i>3.1 Gestione Tempo di Fornitura.....</i>	<i>6</i>
	<i>3.2 Gestione generale eventi di Sospensione.....</i>	<i>6</i>
	<i>3.3 Consegna a Data Concordata.....</i>	<i>7</i>
	<i>3.4 Data di Appuntamento Desiderata (DAD).....</i>	<i>7</i>
4	PROCESSO DI ACCODAMENTO	7
	<i>4.1 Accodamento in fase di Progettazione.....</i>	<i>7</i>
	<i>4.2 Gestione delle richieste e criterio di determinazione della decorrenza dello SLA</i>	<i>8</i>
	<i>4.2.1 Modifica della data di presunta disponibilità delle risorse.....</i>	<i>8</i>
	<i>4.2.2 Comunicazioni da parte dell'OLO</i>	<i>8</i>
	<i>4.3 Accodamento per indisponibilità parziale o totale delle risorse d'accesso in fase di lavorazione dell'ordine</i>	<i>9</i>
	<i>4.3.1 Calcolo degli SLA.....</i>	<i>9</i>
	<i>4.4 Opzione commerciale di uscita dalla coda.....</i>	<i>9</i>
5	RICHIESTE CON NECESSITÀ D'INTERVENTI FUORI STANDARD	10
6	PROCESSO DI DELIVERY IN CASO D'INDISPONIBILITÀ DELLE RISORSE DI RETE DI TRASPORTO.....	10
7	PROCESSO DI DELIVERY PER SITI POSTI IN AREE SPECIALI O DISAGIATE..	11
8	GESTIONE ORDINI IN STATO DI "SOSPESO PER CAUSA CLIENTE"	11
	<i>8.1 Verifica disponibilità cliente all'appuntamento.....</i>	<i>12</i>
	<i>8.2 Sospensione causa errori anagrafica sede Cliente.....</i>	<i>12</i>
	<i>8.3 Sospensione causa irreperibilità o rifiuto intervento tecnico da parte del Cliente</i>	<i>13</i>
	<i>8.4 Sospensione causa inadempienza cliente per mancata predisposizione tecnica del sito</i>	<i>13</i>

9	IMPOSSIBILITA' REALIZZATIVE NEI TEMPI PREVISTI PER CAUSE TERZI	14
10	GESTIONE ORDINATIVI PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	15
	<i>10.1 Consegna del circuito.....</i>	<i>16</i>
11	MODALITA' AGGIUNTIVE NELL'INSERIMENTO ORDINI.....	17
	<i>11.1 Codice qualità.....</i>	<i>17</i>
	<i>11.2 Codice delivery.....</i>	<i>17</i>
	<i>11.3 Data appuntamento desiderata + fascia oraria</i>	<i>18</i>
	<i>11.4 Referente tecnico aggiuntivo per ogni sede cliente.....</i>	<i>18</i>
12	NUOVO FLUSSO INFORMATIVO DA E VERSO L'OLO.....	19
	<i>12.1 Nuove Notifiche da Telecom Italia ad OLO.....</i>	<i>19</i>
	<i>12.2 Registrazione dei tentativi non riusciti di contatto con il cliente finale</i>	<i>19</i>
	<i>12.3 Visualizzazione degli stati di lavorazione dell'OL</i>	<i>20</i>
	<i>12.4 Nuove comunicazioni da OLO verso Telecom Italia</i>	<i>21</i>

1 PREMESSA

Telecom Italia, ai sensi degli artt. 1 e 5 della delibera 718/08/CONS, pubblica il presente documento che descrive il Nuovo Processo di Delivery per i servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.6 (ex 13), come previsto dalla delibera 718/08/CONS, all'Allegato A "Proposta di impegni", punto 1.15. "Adeguamento delle Offerte di Riferimento".

Il presente documento costituisce un Addendum al documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata (Circuiti *Terminating*, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale) – 30 aprile 2010".

Nel documento viene descritto il Nuovo Processo di Delivery per i servizi SPM del Mercato n.6 "Circuiti *Terminating*" (Circuiti Parziali, Collegamenti Diretti Wholesale) che è entrato in vigore il 31 marzo 2010 e al quale ciascun Operatore può aderire su base volontaria.

Come previsto dagli Impegni, il Nuovo Processo di Delivery per i servizi SPM del Mercato n.6 "Circuiti *Terminating*" (Circuiti Parziali, Collegamenti Diretti Wholesale) si applica ai soli circuiti la cui terminazione sia presso la sede del cliente finale dell'Operatore.

2 ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

L'Operatore che desidera aderire al "Nuovo Processo di Delivery" (nel seguito NPD) definito nell'ambito degli Impegni di Telecom Italia approvati da AGCOM per la promozione della concorrenza nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica (Delibera n. 718/08/CONS), dovrà sottoscrivere il relativo modulo di adesione disponibile sul sito www.wholesale-telecomitalia.it. Con la sottoscrizione del modulo di adesione, Telecom Italia applicherà il processo descritto nel presente documento, in alternativa al processo descritto nel Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata (Circuiti *Terminating*, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale) – 30 aprile 2010". Tale processo è entrato in vigore il 31 marzo 2010 e ciascun Operatore vi può aderire su base volontaria, per singolo contratto.

3 CRITERI GENERALI PER DEFINIZIONE E CALCOLO SLA

Il tempo di fornitura decorre dalla DIT (Data Inizio Termini). Ad ogni richiesta dell'Operatore verrà associato automaticamente uno SLA (DUC = Data Ultima Consegna) in base alla velocità del collegamento da realizzare e alle caratteristiche specificate nell'ordinativo.

L'Operatore nella richiesta dovrà indicare una data entro la quale vorrebbe che il collegamento fosse realizzato (DAC = Data Attesa Consegna). Qualora tale data fosse maggiore dello SLA definito, la DUC sarebbe posta di conseguenza uguale alla DAC.

3.1 Gestione Tempo di Fornitura

Lo SLA potrà essere rimodulato a seguito della notifica di tutti gli eventi di sospensione/accodamento previsti nell'ambito della gestione dei tempi di consegna del servizio.

3.2 Gestione generale eventi di Sospensione

Nel caso di sospensione della realizzazione dell'ordine, l'Operatore potrà verificare sul Sistema Commerciale l'avanzamento della sua richiesta (con tutte le relative causali di sospensione), nonché la rimodulazione finale dello SLA.

Qualora Telecom Italia non sia in grado di rispettare lo SLA per *a) richiesta di permessi pubblici o privati, b) per siti posti in località disagiate, c) per per necessità di adeguamento e/o realizzazione di infrastrutture trasmissive*, la notifica di sospensione dovrà essere comunicata all'Operatore entro il 20° giorno solare dalla DIT con l'indicazione della causa di slittamento dei tempi e la nuova data prevista per la consegna.

3.3 Consegna a Data Concordata

L'Operatore ha la facoltà di concordare con Telecom Italia l'attivazione oltre SLA del collegamento, con contestuale notifica sul Sistema Commerciale di tale causale di sospensione. In tali casi, lo SLA sarà posto uguale alla data di consegna concordata.

3.4 Data di Appuntamento Desiderata (DAD)

Tra le principali novità del Nuovo Processo di Delivery c'è la Data di Appuntamento Desiderata – DAD, che l'Operatore potrà comunicare a Telecom Italia e che indicherà la disponibilità del proprio cliente finale per la consegna del collegamento.

L'Operatore può comunicare la DAD anche per interrompere la sospensione causa cliente. Nel caso la DAD indicata fosse superiore allo SLA, il Sistema Commerciale ricalcolerà la DUC ponendola uguale alla DAD.

4 PROCESSO DI ACCODAMENTO

4.1 Accodamento in fase di Progettazione

Qualora le risorse di rete di accesso necessarie per l'espletamento del servizio richiesto non risultino disponibili sulla base delle verifiche preliminari di progettazione (ad esempio, sulla base di evidenze risultanti dai database aziendali), verrà creata una "coda di attesa" nella quale verranno accodate tutte le richieste in contesa per la stessa risorsa o famiglia di risorse.

In tali casi, l'attivazione della coda segue una logica di verifica della disponibilità degli elementi di rete a partire dalla sede cliente, risalendo verso gli elementi di rete a monte nel percorso di sviluppo del collegamento completo. La coda non avrà dimensione massima. Il processo di accodamento si attiva quindi sui singoli elementi di rete di distribuzione (secondaria e primaria).

La richiesta verrà posta nello stato "Accodato" e, conseguentemente, verrà inviata all'OLO richiedente una notifica di "Accodamento" nella quale viene riportata la data presunta di

disponibilità delle risorse e la relativa causale. La data presunta di disponibilità delle risorse sarà valutata sulla base della complessità degli interventi tecnico-economici necessari, quali ad esempio semplici ampliamenti di elementi di rete oppure nuovi sviluppi di intere aree di rete.

4.2 Gestione delle richieste e criterio di determinazione della decorrenza dello SLA

Man mano che le risorse di rete si rendono disponibili (ad esempio a seguito di cessazioni spontanee o a seguito di ampliamenti di rete più strutturali) le richieste verranno servite seguendo, di norma, l'ordine di arrivo in coda (FIFO) per elemento di rete. In caso di disponibilità da cessazioni verrà soddisfatta la prima richiesta immediatamente servibile con la nuova disponibilità. Le richieste verranno portate, in tal caso, nello stato "In carico al Delivery" ed, in corrispondenza della transizione di stato, verrà inviata all'OLO una notifica "Lavorazione in carico al delivery" che comunica l'uscita dallo stato di "Accodato" dell'ordine.

Ai fini del calcolo degli SLA, la DUC sarà rimodulata dal Sistema Commerciale Wholesale, a seguito del conteggio dei giorni maturati in accodamento

4.2.1 Modifica della data di presunta disponibilità delle risorse

Qualora la data di previsione già comunicata per una richiesta in stato "Accodato" dovesse, per qualsiasi motivo, essere modificata, verrà inviata all'OLO una notifica di "Nuova Previsione disponibilità risorse" nella quale viene riportata la nuova data di presunta di disponibilità delle risorse.

4.2.2 Comunicazioni da parte dell'OLO

In mancanza di comunicazioni da parte dell'Operatore si assumerà che l'OLO richiedente abbia accettato l'accodamento (logica silenzio - assenso) per gli ordini posti in stato di "Accodato". L'eventuale cancellazione di un ordinativo dalla coda dovrà essere comunicata dall'OLO richiedente inviando (tramite GUI sul sistema commerciale) una specifica comunicazione di "Cancellazione accodamento" che, una volta ricevuta, comporterà

l'annullamento dell'ordine che passerà dallo stato di "Accodato" allo stato di "Annullato". La ricezione della richiesta di rinuncia all'accodamento verrà confermata da TI con una apposita notifica di "Annullamento" inviata all'Operatore.

4.3 Accodamento per indisponibilità parziale o totale delle risorse d'accesso in fase di lavorazione dell'ordine

Per le richieste nello stato "In carico a Delivery" potrà accadere che, nel corso delle attività "on field" risultino indisponibili tutte o parte delle risorse di accesso. In tali casi l'ordine verrà posto nello stato "Accodato" inviando una corrispondente notifica all'Operatore che indicherà la prevista durata dell'accodamento con la relativa causale. Le richieste permarranno nello stato "Accodato" e verranno servite secondo la logica generale descritta precedentemente per le richieste in stato in progettazione.

Al momento della eventuale disponibilità della risorsa di accesso l'ordine viene posto nuovamente nello stato "In carico a Delivery" ed, in corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica "Lavorazione in carico a Delivery".

4.3.1 Calcolo degli SLA

Ai fini del calcolo degli SLA, la DUC sarà rimodulata dal Sistema Commerciale Wholesale, a seguito del conteggio dei giorni maturati in accodamento.

4.4 Opzione commerciale di uscita dalla coda

Nel caso di accodamento in Coda Unica è prevista la possibilità da parte dell'Operatore di finanziare lo "sviluppo minimo" di rete d'accesso, al fine di superare il vincolo della mancanza di risorse e di riavviare in lavorazione l'ordine.

Le gestione dei costi e dei tempi realizzativi sarà effettuata off-line e su esplicita richiesta dell'Operatore ai punti di contatto commerciali NWS. In tali casi, sul Sistema Commerciale verranno notificati le date di inizio e fine accodamento, nonché la data presunta di consegna

5 RICHIESTE CON NECESSITÀ D'INTERVENTI FUORI STANDARD

Nel caso in cui per la fornitura del servizio siano necessarie opere fuori standard per la sede Cliente, il Sistema Commerciale Wholesale dovrà notificare tale necessità attraverso la sospensione dell'ordine con causale opportuna.

Le gestione dei costi e dei tempi realizzativi sarà effettuata off-line e su esplicita richiesta dell'Operatore ai punti di contatto commerciali NWS.

Se a seguito della notifica di tale evento l'Operatore non manifesterà la richiesta esplicita di accettazione, l'OL relativo sarà annullato con le modalità di gestione attualmente in vigore.

6 PROCESSO DI DELIVERY IN CASO D'INDISPONIBILITÀ DELLE RISORSE DI RETE DI TRASPORTO

Qualora le risorse di rete di trasporto necessarie per l'espletamento del servizio richiesto non risultino disponibili la richiesta verrà posta nello stato "Sospeso" e, conseguentemente, verrà inviata all'OLO richiedente una notifica di "Sospensione" nella quale viene riportata, se disponibile, la data presunta di disponibilità delle risorse.

Telecom Italia è tenuta a dare comunicazione all'Operatore entro 20gg solari dalla DIT. Solo nel caso venga rispettata tale tempistica, lo SLA verrà rimodulato e nella notifica all'Operatore verrà riportata la specifica causale dello slittamento e la nuova data prevista per la consegna

Nel momento nel quale le risorse di rete si rendono disponibili la richiesta verrà portata nello stato "In carico al Delivery" ed, in corrispondenza della transizione di stato, verrà inviata all'OLO una notifica "Lavorazione in carico al delivery" che comunica l'uscita dallo stato "Sospeso".

7 PROCESSO DI DELIVERY PER SITI POSTI IN AREE SPECIALI O DISAGIATE¹

Qualora il servizio venga richiesto per un sito posto in “aree speciali” o “località disagiate” Telecom Italia potrà porre la richiesta nello stato “Sospeso” e, conseguentemente, verrà inviata all’OLO richiedente una notifica di “Sospensione” nella quale viene riportata la causale e la data di consegna prevista.

Telecom Italia è tenuta a dare comunicazione all’Operatore entro 20gg solari dalla DIT. Solo nel caso venga rispettata tale tempistica, lo SLA verrà rimodulato e nella notifica all’Operatore verrà riportata la specifica causale e la nuova data prevista per la consegna.

8 GESTIONE ORDINI IN STATO DI “SOSPESO PER CAUSA CLIENTE”

Un ordine in stato di *Sospeso* per causa attribuibile al cliente verrà posto nuovamente in lavorazione quando si verifichi:

- contatto con Referente a buon fine al secondo o terzo tentativo;
- ricezione di comunicazione “*Interruzione sospensione*” da OLO (entro 5gg dalla notifica di sospensione); la Comunicazione dovrà contenere almeno una delle due informazioni: (i) nuovo referente tecnico (ii) nuova DAD (Data Appuntamento Desiderata)

In corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica “Lavorazione in carico al Delivery”.

¹ La definizione di aree speciali e località disagiate è contenuta nell’Offerta di Riferimento Mercato 6

8.1 Verifica disponibilità cliente all'appuntamento

In fase di verifica della disponibilità del cliente all'appuntamento si possono verificare i seguenti scenari:

- a) Il cliente conferma l'appuntamento entro SLA;
- b) Il cliente chiede di spostare (per proprie esigenze) l'appuntamento ad una data diversa dalla DAD originaria indicata dall'OLO nell'ordinativo;
- c) Il cliente esprime un rifiuto all'intervento del tecnico di TI.

Nel primo caso verrà inviata ad OLO la notifica di "Appuntamento" e si prosegue con il delivery tecnico dell'ordinativo.

Nel secondo caso (cliente che chiede di spostare l'appuntamento) verrà inviata ad OLO la notifica di "Appuntamento" e si potrà avere:

- b1) il cliente concorda con Telecom Italia un'altra data entro la SLA:

la richiesta resterà nello stato "In carico a Delivery" e - di norma - l'intervento verrà effettuato alla data concordata con il Cliente.

- b2) il cliente si rende disponibile solo oltre SLA e concorda appuntamento oltre lo SLA.

la richiesta verrà posta nello stato "Sospeso" fino al giorno dell'appuntamento nel quale i tecnici interverranno per effettuare l'intervento, che di norma, verrà effettuato alla data concordata con il Cliente.

Nel terzo caso (cliente che, al momento della verifica all'appuntamento, rifiuta l'intervento del tecnico TI) la richiesta verrà portata nello stato "Sospeso", verrà inviata ad OLO una notifica di "Sospensione" indicandone la relativa causale. In tale caso TI non tenterà di contattare nuovamente il cliente.

Le richieste potranno permanere nello stato "Sospeso" causa rifiuto cliente per un massimo di 5 gg dalla data del primo tentativo. Allo scadere di tale termine, verranno poste nello stato "Annullato" con contestuale invio della notifica di "Annullamento" all'Operatore.

8.2 Sospensione causa errori anagrafica sede Cliente

Per le richieste nello stato "In Progettazione" o nello stato "In carico a Delivery" potrà accadere che, a seguito di errori nei dati di anagrafica del Cliente Finale, non sia possibile

portare a termine le rispettive attività: in tal caso l'ordine verrà posto nello stato "Sospeso" inviando una corrispondente Notifica ad OLO. Le richieste potranno permanere nello stato "Sospeso" per un massimo di 5 gg ed, allo scadere di tale termine, verranno poste nello stato "Annullato" con contestuale invio della notifica di "Annullamento" all'Operatore.

L'ordine in stato di *Sospeso* per irreperibilità del Cliente dovuta ad errori di anagrafica verrà posto nuovamente in lavorazione, portandolo nello stato di provenienza ("*In Progettazione*" o "*In carico a Delivery*") se, entro i 5 gg lavorativi, si riceve dall'OLO una comunicazione di "*Interruzione sospensione*" che contenga la rettifica dei dati anagrafici. In corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica "*Lavorazione in carico al Delivery*".

8.3 Sospensione causa irreperibilità o rifiuto intervento tecnico da parte del Cliente

Per le richieste nello stato "*In carico a Delivery*" potrà accadere che, al momento dell'intervento il Cliente risulti irreperibile oppure che rifiuti l'intervento tecnico. In tali casi l'ordine verrà posto nello stato "Sospeso" inviando una corrispondente Notifica ad OLO. Le richieste potranno permanere nello stato "Sospeso" per un massimo di 5 gg ed, allo scadere di tale termine, verranno poste nello stato "Annullato" con contestuale invio della notifica di "Annullamento" all'Operatore.

L'ordine in stato di *Sospeso* per Cliente assente o per rifiuto dell'intervento potrà essere posto nuovamente in lavorazione, portandolo nuovamente nello stato "*In carico a Delivery*" se, entro i 5 gg lavorativi, si riceve dall'OLO una comunicazione di "*Interruzione sospensione*" che contenga una nuova data DAD di appuntamento oppure l'indicazione di un nuovo referente. In caso di rifiuto sarà obbligatorio indicare la data DAD. In corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica "*Lavorazione in carico al Delivery*".

8.4 Sospensione causa inadempienza cliente per mancata predisposizione tecnica del sito

Qualora al momento dell'intervento, venga accertata l'impossibilità di eseguire l'intervento per mancanza delle condizioni necessarie (ad es.: tubazione ostruita, mancanza di

permessi privati, impianti non a norma, etc...) l'ordine verrà posto nello stato "Sospeso" inviando una corrispondente Notifica ad OLO.

L'ordine in stato di *Sospeso* potrà essere posto nuovamente in lavorazione, portandolo nuovamente nello stato "*In carico a Delivery*" se, entro i 30 gg lavorativi, si riceve dall'OLO una comunicazione di "*Interruzione sospensione*" dovuta alla rimozione delle cause di indisponibilità che contenga una nuova data DAD di appuntamento e l'eventuale indicazione di un nuovo referente. In corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica "*Lavorazione in carico al delivery*".

Le richieste potranno permanere nello stato "Sospeso" per un massimo di 30 gg ed, allo scadere di tale termine, verranno poste nello stato "*Annullato*" con contestuale invio della notifica di "*Annullamento*" all'Operatore.

9 IMPOSSIBILITA' REALIZZATIVE NEI TEMPI PREVISTI PER CAUSE TERZI

Nella pianificazione del lavoro potrà accadere che Telecom Italia si trovi nella *impossibilità* di realizzare il collegamento nei tempi previsti. Ciò potrà avvenire per due distinti motivi:

- a) impedimenti dovuti a terzi (ad esempio necessità di permessi);
- b) cause di forza maggiore.

In tali casi Telecom Italia dovrà inviare una notifica di "*Sospensione*" ad OLO, specificando le cause del disservizio e la richiesta verrà posta nello stato "Sospeso". Nel momento in cui gli impedimenti verranno rimossi la richiesta verrà portata nello stato "*In carico al Delivery*" ed, in corrispondenza della transizione di stato, verrà inviata all'OLO una notifica "*Lavorazione in carico al Delivery*".

Ai fini del calcolo degli SLA, la rimodulazione della DUC sarà notificata all'Operatore, indicando il numero di giorni maturati dagli eventi di sospensione riportando nella notifica la relativa causale.

10 GESTIONE ORDINATIVI PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Gli ordinativi che, a valle della progettazione, degli accordamenti o delle sospensioni, vengono posti nello stato “*In carico al Delivery*” verranno smistati ai Centri di Lavoro di competenza per la realizzazione del servizio.

Tra i dati contenuti nella richiesta di attivazione l’OLO, nel nuovo processo di delivery, potrà indicare una data di appuntamento desiderata (DAD) ed un secondo Referente Tecnico per la Sede del Cliente finale. Inoltre verranno gestiti due nuovi campi “codice di delivery” e “codice qualità”.

Per quanto riguarda la DAD, questa potrà essere inserita dall’OLO sin dall’inizio del processo o potrà essere modificata con una Comunicazione di “Interruzione di sospensione”. Se il valore della data DAD è valorizzato ciò indica che si tratta di una data effettivamente concordata tra OLO e Cliente finale e, sulla base di tale indicazione TI contatterà il referente indicato nella richiesta per prendere l’appuntamento e confermare, o eventualmente rimodulare la data di appuntamento.

La data di appuntamento DAD dovrà essere obbligatoriamente inserita dall’ Operatore quando, a seguito del rifiuto dell’intervento tecnico da parte di un Cliente Finale, l’OLO intenda riportare la richiesta in lavorazione nel corso del periodo di sospensione temporanea (5 gg lavorativi).

La data di appuntamento DAD potrà essere ugualmente inserita da OLO quando la richiesta è stata posta nello stato di Sospeso causa Cliente e l’OLO intenda riportare la richiesta in lavorazione indicando o un referente alternativo o una nuova DAD.

Per quanto riguarda il “Codice Delivery”, tale campo veicolerà informazioni riguardanti prestazioni aggiuntive da erogare in base a quanto definito in specifici accordi tecnici.

Infine il “Codice di qualità” è un codice che può assumere tre valori (X = Priorità Alta; Y = Priorità Media; Z = Priorità Bassa) e che verrà utilizzato per organizzare, nell’ambito dei Centri Lavoro, l’ordine di evasione delle richieste in giacenza di ciascun Operatore in modo tale che si consenta una via preferenziale all’evasione degli ordini dichiarati maggiormente prioritari, tra quelli presentati dello stesso Operatore.

10.1 Consegna del circuito

Il circuito sarà considerato consegnato all'Operatore alla *Data di Effettiva Consegna* (DEC) in cui viene effettuato il collaudo trasmissivo e stilato il verbale di consegna dal rappresentante Telecom Italia e dal referente indicato dall'Operatore, prescindendo dalla data in cui il verbale viene formalmente inviato all'Operatore.

Con la stessa Notifica di "*Appuntamento*" Telecom Italia comunicherà ad OLO, con almeno tre giorni di anticipo, la data di appuntamento con il Referente indicato dall'Operatore per il collaudo e la consegna del circuito attivato.

Qualora il collaudo dell'impianto sia effettuato in assenza del referente indicato dall'Operatore, oppure se al termine del collaudo quest'ultimo non fosse disponibile per la sottoscrizione del verbale, il collegamento sarà inteso comunque consegnato. Qualora il collaudo non possa essere effettuato per cause dipendenti dall'Operatore, il collegamento sarà comunque considerato consegnato alla data del mancato collaudo.

Al termine dell'attività di collaudo l'ordine verrà posto in stato "*Consegnato*" ed, in corrispondenza della transizione di stato verrà inviata all'OLO la notifica "*Consegnato*" che, nel caso di OLO collocato conterrà il riferimento delle posizioni elettriche del permutatore di confine.

11 MODALITA' AGGIUNTIVE NELL'INSERIMENTO ORDINI

Gli Operatori potranno inserire gli ordini on line (inserimento singolo) sul sistema commerciale di Telecom Italia Wholesale tramite specifiche GUI. I campi aggiuntivi opzionali legati al Nuovo Processo di Delivery che gli Operatori dovranno prevedere nel nuovo processo, sono:

- Codice Qualità;
- Codice Delivery;
- Data Appuntamento Desiderata + Fascia oraria;
- Referente tecnico aggiuntivo per ogni sede.

In fase di inserimento dell'ordine tramite GUI, se l'OLO non ha aderito al Nuovo Processo di Delivery il sistema commerciale Wholesale non consentirà la valorizzazione dei campi aggiuntivi tipici del NPD.

11.1 *Codice qualità*

In fase di inserimento ordini l'Operatore avrà la possibilità di classificare gli ordinativi (sia in attivazione che in variazione) in base a un campo alfanumerico di 1 carattere (X, Y o Z) che consentirà di esprimere eventuali priorità nelle lavorazioni.

11.2 *Codice delivery*

Nei casi di specifici accordi tecnico/commerciali l'OLO avrà la facoltà di inserire sul sistema commerciale di Telecom Italia Wholesale per l'acquisizione e la gestione degli ordini una nuova informazione che recepisca la richiesta di determinate prestazioni aggiuntive (ad esempio l'utilizzo di un System Unico che opera sia per conto TI che per conto Operatore).

11.3 Data appuntamento desiderata + fascia oraria

L'OLO, in fase di inserimento di un nuovo ordine o in fase di de-sospensione di un ordine sospeso causa Cliente finale potrà inserire nel campo "Data Appuntamento Desiderata" (DAD) la data per l'intervento e la fascia oraria già concordata con il proprio Cliente. Telecom Italia si impegna e rispettare tale data compatibilmente con la disponibilità delle proprie risorse, o a rimodularla, dandone visibilità all'OLO.

La Data Appuntamento Desiderata si comporrà di data (nel formato gg/mm/aaaa) + fascia oraria (valori possibili mattina/pomeriggio).

Poiché i servizi del Mercato n.6 vengono forniti a SLA, l'Operatore si farà carico di tutti i controlli di congruenza della DAD e delle sue rimodulazioni con la data massima indicata da TI nel caso ci sia uno studio di fattibilità coincidente con lo SLA, base o premium; diversamente, tali controlli, saranno a carico del sistema commerciale Wholesale.

11.4 Referente tecnico aggiuntivo per ogni sede cliente

L'OLO, in fase di inserimento ordini, avrà la possibilità di inserire un nuovo recapito di referente tecnico per ogni sede del Cliente.

In particolare le informazioni da inserire saranno:

- *Nome*: alfanumerico, 30 caratteri;
- *Cognome*: alfanumerico, 50 caratteri;
- *Telefono Fisso*: alfanumerico, 10 caratteri;
- *Telefono Mobile*: alfanumerico, 10 caratteri;
- *FAX*: alfanumerico, 10 caratteri.

12 NUOVO FLUSSO INFORMATIVO DA E VERSO L'OLO

12.1 Nuove Notifiche da Telecom Italia ad OLO

Al fine di garantire un migliore flusso informativo, nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery sono state previste delle nuove notifiche verso l'OLO.

Pertanto l'Operatore avrà la possibilità di ricevere le seguenti nuove notifiche:

- Notifica di Completamento;
- Notifica Data Appuntamento;
- Notifica Sospensione;
- Notifica Accodamento e data di prevista risoluzione;
- Notifica risoluzione Nuova Previsione Disponibilità Risorse;
- Notifica Lavorazione in carico al delivery;
- Notifica di Consegna;
- Notifica di Annullamento.

Il sistema commerciale Wholesale prevederà la possibilità di inviare tali notifiche all'Operatore aderente al NPD tramite e-mail.

12.2 Registrazione dei tentativi non riusciti di contatto con il cliente finale

Al fine di garantire la trasparenza all'Operatore nelle fasi di definizione dell'appuntamento con il Cliente Finale per l'intervento, il sistema commerciale Wholesale registrerà in modalità cronologica tutti i tentativi falliti di contatto con il Cliente finale effettuati, con l'indicazione dei dati relativi al contatto: *Numero telefonico, data e ora del tentativo.*

12.3 Visualizzazione degli stati di lavorazione dell'OL

Gli Operatori che aderiscono al nuovo processo di Delivery a Coda unica potranno accedere al sistema commerciale Wholesale, per visualizzare lo stato tecnico nel quale si trovano gli ordini d'interesse sui sistemi TI di Delivery.

Le informazioni disponibili all'OLO saranno:

STATO	INFORMAZIONI VISUALIZZABILI
IN COMPLETAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dati ordine OLO ▪ DRO
IN PROGETTAZIONE	<p><i>Tutte le informazioni già visibili da "IN COMPLETAMENTO"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ TD del circuito ▪ Appuntamenti (Referente, Data e Ora appuntamento/collaudo) ▪ Accodamento (Causale, Data inizio, Previsioni) <ul style="list-style-type: none"> - <i>DRO'</i> - <i>Rilavorazione (Data)</i> - <i>Posizione in coda</i> ▪ Sospensioni (Causale, Data inizio, Data fine) <ul style="list-style-type: none"> - <i>Tentativi di contatto non riusciti (Referenti, Recapiti, Data, Ora)</i> - <i>Rinuncia (Recapito, Referente, Data, Ora)</i> - <i>Note</i> ▪ Rimodulazione DAD
IN CARICO AL DELIVERY	
ACCODATO	
SOSPESO	
CONSEGNATO	
RIFIUTATO	<p><i>Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Data Espletamento OK ▪ Posizioni elettriche al permutatore (in caso di OLO collocato)
ANNULLATO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"</i> ▪ Causale e Data Annullamento

Inoltre l'Operatore, per ogni ordine potrà visualizzare le ulteriori seguenti informazioni:

- la storia pregressa e gli eventuali contatti con il Cliente finale;
- la data di accodamento;
- l'ultima data presunta per la disponibilità di risorse;
- posizione in coda.

12.4 Nuove comunicazioni da OLO verso Telecom Italia

Gli OLO dovranno avere a disposizione nuove comunicazioni verso TI legate alle novità introdotte dal nuovo Processo di Delivery:

- Cancellazione accodamento:

L'OLO, a valle della notifica di accodamento, potrà inserire on line sul sistema commerciale una comunicazione contenente gli identificativi dell'ordine di lavorazione di cui richiede l'uscita dalla coda.

- Interruzione sospensione:

L'OLO, a valle della notifica di sospensione, potrà interrompere la sospensione dell'ordine inserendo on line sul sistema commerciale le seguenti informazioni:

- *Identificativo dell'ordine (sempre OBB);*
- *Dati anagrafici sede dell'intervento;*
- *Data Appuntamento Desiderata + Fascia oraria;*
- *Recapito alternativo Cliente;*
- *Referente tecnico alternativo.*